

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ **на мероприятия, проводимые** **БУК «Музей-заповедник «Старина Сибирская»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила продажи и возврата билетов (далее – Правила) регламентируют порядок приобретения и возврата билетов на мероприятия, проводимые в Бюджетном учреждении культуры Омской области «Омском государственном историко-культурном музее-заповеднике «Старина Сибирская» (далее – Учреждение) и основываются на положениях Гражданского кодекса Российской Федерации, Законах Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", Постановлений Правительства Российской Федерации 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", от 3 апреля 2020 г. N 442 " Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на все территории Российской Федерации либо на ее части", приказах Министерства культуры Российской Федерации, иных нормативно-правовых актах, регламентирующих деятельность как самого Учреждения, так и деятельность в сфере организации культурно-досуговых мероприятий в целом.

2. Основные понятия и термины, используемые в настоящих Правилах:

"Музей (исполнитель)" – Бюджетное учреждение культуры Омской области «Омский государственный историко-культурный музей-заповедник «Старина Сибирская» (БУК «Музей-заповедник «Старина Сибирская»); 646670, Омская область, р.п. Большеречье, ул. Советов, д.29

"Посетитель" – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) и (или) указанное в именном билете, именном абонемента, именной экскурсионной путевке;

"Мероприятие" – культурно-просветительские мероприятия, организованные Музеем; посещение постоянных и временных экспозиций, экскурсии, лекции, а также любые иные мероприятия, посещение которых возможно только по предъявлению специального документа – Билета.

"Билет" – документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право Посетителя на посещение мероприятия, проводимого музеем.

"Кассовый чек" – первичный учетный документ, оформленный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства РФ о применении контрольно-кассовой техники.

II. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

БУК «Музей-заповедник «Старина Сибирская» реализует билеты в кассе музея по ценам, установленным в соответствии с прейскурантом на услуги. При этом информация о действующих ценах размещается в кассах музея и публикуется на официальном сайте музея.

Покупка билета возможна предварительно или в день посещения мероприятия в кассе музея.

Приобретая билет на мероприятие музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем, а также согласие с данным порядком.

Покупатель обязан до начала покупки билетов сообщить кассиру о виде оплаты (наличные средства, банковская карта) и предъявить (при наличии) документы, подтверждающие льготы.

Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату мероприятия, проштампованную на билете, количество приобретенных билетов, наличие кассового чека (при оплате банковской картой дополнительного чека с терминала оплаты) и сдачу (при наличном расчете).

Билет содержит следующую информацию:

- а) наименование документа, шестизначный номер и серия;
- б) наименование и организационно-правовая форма учреждения;
- в) наименование учредителя учреждения, оказывающего услугу;
- г) идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный учреждению культуры, выдавшей документ;
- д) вид услуги;

е) стоимость услуги в денежном выражении.

III. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимое музеем зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

3.1 В случае отказа посетителя от посещения проводимого музеем зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе обратиться с заявлением, о возврате билета и возмещении ему денежных средств за неиспользованный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее – заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена Министерством культуры РФ.

3.2 Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в музей либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомления о вручении.

Представленные заявления о возврате в музей производятся при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющая личность посетителя.

К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

3.3 Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются музеем в день их поступления.

По требованию посетителя (его представителя) музей делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет копию с отметкой о получении на адрес электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления копии с отметкой о получении по электронной почте).

В срок, не превышающей 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, музей осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 3.5 настоящего Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.5 настоящего Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, музей сообщает посетителю (его

представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (далее уведомление об отказе);
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) музей не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Денежные средства возвращаются посетителю через кассу музея (в случае покупки билета за наличный расчет) либо на банковскую карту (если покупка билета осуществлялась в безналичном порядке).

3.4 Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет рассчитывается музеем в соответствии с положениями, предусмотренными частями 11 и 12 статьи 52.1 Основ законодательства РФ о культуре.

3.5 В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительным в соответствии с частью 2 статьи 52.1 Основ законодательства РФ о культуре;
- б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в музей не менее чем за 3 дня до проведения зрелищного мероприятия;
- в) билет, не приобретен в рамках социальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых музеем в соответствии с частью 14 статьи 52.1 Основ законодательства РФ о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) не принимаются к возврату;
- г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Положения.

IV. Порядок переоформления именных билетов на проводимые музеем зрелищных мероприятий

- 4.1 Посетитель, приобретший именной билет на проводимое музеем зрелищное мероприятие вправе обратиться в музей, не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении утверждена Министерством культуры РФ.
- 4.2 Заявление о переоформлении представляется в музей - посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете.

Представление заявления о переоформлении представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформлен именной билет.

Именной билет, который был приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов переоформляются без дополнительной оплаты.

- 4.3 В случае если именной билет, был приобретен по льготной цене (для льготной категории граждан), то он может быть переоформлен только на лицо, имеющее право на указанную льготу и стоимость льготного билета, на которое переоформляется билет, должна быть равна стоимости льготного билета лица, указанного в билете, предъявляемого на переоформление.

В случае, если стоимость льготного билета превышает стоимость льготного билета лица, указанного в билете предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета предъявленного на переоформление и стоимостью билета и стоимостью билета, на которого переоформляется именной билет. К заявлению на переоформление прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, лица на которое переоформляется именной билет.

Переоформление именного билета осуществляется музеем в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных текущем разделом Положения.

V. Порядок и условия возврата посетителем билетов, в том числе именных билетов, на проводимые музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

- 5.1 В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия

в связи с его болезнью, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета. Форма заявления о возврате билета в связи с болезнью утверждена Министерством культуры РФ.

- 5.2 Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в музей либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомления о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет.
- 5.3 Представленные заявления о возврате в связи с болезнью в музей производятся при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).
- 5.4 К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющая личность посетителя.
- 5.5 К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:
- а) оригинал неиспользованного билета (распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека);
 - б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организации в соответствии с законодательством РФ и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

- 5.6 В случае невозможности представления посетителем в срок, вышеуказанных документов посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 5.2 настоящего Положения.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель предоставляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 5.4 и 5.5 настоящего Положения, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются музеем в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) музей делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет копию с отметкой о получении

на адрес электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления копии с отметкой о получении

по

электронной почте).

Музей в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов, музей осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может

быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 5.6 настоящего Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в музей в полном объеме документов, указанных в пункте 5.5 настоящего Положения.

По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 4.7 настоящего Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 5.7 настоящего Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, музей сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Музей не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.7 В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанным с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительным в соответствии с частью 2 статьи 52.1 Основ законодательства РФ о культуре;
- б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5.6 настоящего Положения)

- представлены в музей, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением в вручении не позднее дня проведения мероприятия;
- в) документы, указанные в пункте 5.5 настоящего Положения, представлены в сроки, указанные настоящим Положением;
 - г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с пунктами 5.2 – 5.6 настоящего Положения;
 - д) представленные документы содержат достоверную информацию;
 - е) билет приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

VI Порядок и условия возврата посетителем билетов, в том числе именных билетов, на проводимые музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ

6.1 В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия в связи со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждена Министерством культуры РФ

6.2 Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в музей либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомления о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет.

6.3 Представленные заявления о возврате в связи со смертью родственника в музей производятся при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

6.4 К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета, в том числе именного билета либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- б) копия свидетельства о смерти лица, являющегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;
- в) 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)).

6.5 В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

6.6 В случае невозможности представления документов в срок, посетитель вправе представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 6.2 настоящего Положения.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель предоставляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 6.4 настоящего Положения, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются музеем в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) музей делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет копию с отметкой о получении на адрес электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается на необходимость направления копии с отметкой о получении по электронной почте).

Музей в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов, музей осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 6.6 настоящего Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в музей в полном объеме документов, указанных в пункте 6.4 настоящего Положения.

По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий и сообщает об этом посетителю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, музей сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета музей не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

6.7 В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанным со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительным в соответствии с частью 2 статьи 52.1 Основ законодательства РФ о культуре;
- б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 6.6 настоящего Положения) представлены в музей, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением в вручении не позднее дня проведения мероприятия;
- в) документы, указанные в пункте 6.4 настоящего Положения, представлены в сроки, указанные настоящим Положением;
- г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с пунктами 6.2 – 6.6 настоящего Положения;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней со дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;
- ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета.

Если посетитель не попал на мероприятие по причине собственной болезни, смерти члена семьи или близкого родственника, то он может вернуть полную стоимость билета даже при обращении в день проведения мероприятия. Не позднее этой даты необходимо подать заявление о возврате, к которому нужно приложить билет, копию электронного билета, копию паспорта и подтверждающие документы (копию больничного листа, копию свидетельства о смерти и документов подтверждающих родство). Если у посетителя нет возможности предоставить копию больничного или свидетельства в срок, то на это отводится еще 2 недели. Все остальные документы должны быть направлены

вовремя. Их можно подать лично, отправить почтой или через интернет.

При наличии других причин отказ от мероприятия заявление и пакет документов (билет, чек, копия паспорта) должны быть предоставлены не менее чем за 3 дня до его проведения.

Стоимость билета возмещается в размере:

100% - не позднее чем за 10 дней оставшихся до мероприятия;

50% - не позднее чем за 5 дней оставшихся до мероприятия;

30% - не позднее чем за 3 дня оставшихся до мероприятия.

ВХОДНЫЕ БИЛЕТЫ, ПРИОБРЕТЕННЫЕ В РАМКАХ АКЦИЙ И СПЕЦИАЛЬНЫХ ПРОГРАММ К ВОЗМЕЩЕНИЮ НЕ ПРИНИМАЮТСЯ!