

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
"МУЗЕЙНО-ПАРКОВЫЙ КОМПЛЕКС "СЕВЕРНОЕ ТУШИНО"

П Р И К А З

27.01.2023

№ ММ-101-15/23

**Об утверждении
Правил продажи и возврата билетов в Музее истории ВМФ
Государственного автономного учреждения культуры города Москвы
"Музейно-парковый комплекс "Северное Тушино"**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 г. №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", постановления Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 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" **приказываю:**

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов в Музее истории ВМФ Государственного автономного учреждения культуры города Москвы "Музейно-парковый комплекс "Северное Тушино" (далее – Правила) в соответствии с приложением к настоящему приказу и ввести их в действие с 01 февраля 2023 года.

2. Начальнику отдела "Музей истории ВМФ" Н.Л. Крыциной обеспечить ознакомление посетителей Музея ВМФ с Правилами путем их размещения на информационных стендах Музея ВМФ.

3. Начальнику отдела по связям с общественностью Е.А. Александровой разместить Правила посещения на сайте Учреждения.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Ю.В. Ермакова.

Директор



А.С. Каньшина

Приложение к приказу
Государственного автономного
учреждения культуры города Москвы
"Музейно-парковый комплекс
"Северное Тушино"
от " 24 " 01 2023 г. № МПК-1-01-1523

ПРАВИЛА
продажи и возврата билетов в Музее истории ВМФ
Государственного автономного учреждения культуры города Москвы
"Музейно-парковый комплекс "Северное Тушино"

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов в Музее истории ВМФ Государственного автономного учреждения культуры города Москвы "Музейно-парковый комплекс "Северное Тушино" (далее - Правила) разработаны в соответствии с Основами законодательства о культуре, утвержденными ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 22 мая 2003 года №54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт", постановлением Правительства от 3 апреля 2020 г. №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) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части", постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. №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", иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации, методическими документами и

регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия (далее - билеты) Музея истории ВМФ (далее - Музей) Государственного автономного учреждения культуры города Москвы "Музейно-парковый комплекс "Северное Тушино" (далее – Учреждение).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения в вестибюле на справочно-информационных носителях и на официальном сайте Учреждения.

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 Российской Федерации и договором с банком-эмитентом.

1.3.2. **Билет** – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Музея. Под бланком строгой отчетности понимается первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку.

1.3.3. **Электронный билет** – это цифровая запись билета, которая хранится в специальной базе данных Учреждения в электронной форме. Распечатанный на обычной бумаге электронный билет может быть использован вместо традиционного бланка билета, т.к. имеет специальный штрих-код, подтверждающий факт бронирования, и факт оплаты электронного билета на сайте Учреждения.

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

1.3.5. **Касса Музея** – касса продажи билетов, уполномоченными работниками Учреждения.

1.3.6. **Организатор мероприятия** – это юридическое лицо и (или) индивидуальный предприниматель, которые занимаются подготовкой мероприятия и оказывают покупателю билета услуги по показу (организации) мероприятия в срок, указанный на билете.

1.4. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый Музеем, посетитель соглашается с настоящими Правилами и обязуется их выполнять.

1.5. Контроль прохода посетителей в Музей осуществляется:

- по билетам, распечатанным на типографских бланках;
- по электронным билетам, распечатанным посетителем самостоятельно или предъявленным на электронном носителе прохождением процедуры подлинности электронного билета (верификации) в Музее посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

1.6. Электронный билет действителен для одного лица, не требует обмена на обычный билет и предоставляет посетителю право входа на указанное в билете мероприятие, в установленные дату и время.

1.7. В случае повреждения, порчи или утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

1.8. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" при приобретении билета Учреждение рекомендует соблюдать указанные возрастные ограничения.

2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет (электронный билет) на услуги (мероприятия) Музея, посетитель подтверждает факт заключения с исполнителем (Музеем) договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с настоящими Правилами и с правилами посещения Музея, действующими на дату приобретения билета.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется при покупке посетителем билета в кассе Музея, электронного билета (на официальном сайте Учреждения (<https://mosparks.ru/>), на площадке mos.ru).

2.3. Билет (электронный билет) содержит:

- наименование и вид услуги, платеж (в валюте РФ), количество, стоимость с учетом скидок (льгот);
- иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Посетитель приобретает билеты:

- воспользовавшись услугой онлайн продажи электронных билетов на сайте Учреждения по ссылке (<https://mosparks.ru/tickets/>) или на площадке mos.ru в соответствии с условиями Пользовательского соглашения;
- в кассе Музея (за наличный расчет, по банковской карте).

2.5. При приобретении билетов у лиц (в том числе через сети Интернет), не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея, в случае возникновения каких-либо негативных последствий Учреждение ответственности не несет.

2.6. При оформлении билета (электронного билета) учитывается льготная категория посетителя. При посещении Музея на приобретенный билет по льготной категории в кассе Музея предоставляются соответствующие документы, подтверждающие льготу. В случае отсутствия при себе соответствующего документа, Учреждения вправе отказать в посещении, без возмещения стоимости билета.

2.7. На группу оформляется электронный групповой экскурсионный билет на сайте Учреждения, по предварительной заявке.

2.8. Билет (электронный билет) приобретенный в рамках программы "Пушкинская карта", имеет статус именного, и дает право на посещение Музея только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей в соответствии с п. 2.6. настоящих Правил.

3. Порядок возврата билетов, приобретенных для посещения Музея

3.1. Возмещение стоимости билетов на мероприятия, отмененные (замененные либо перенесенные) в связи с угрозой возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части осуществляется Музеем в порядке и в сроки, установленные Постановлением Правительства Российской Федерации от 03 апреля 2020 г. №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) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части".

3.2. В случае отказа посетителя от получения услуг музея по инициативе посетителя, либо по причинам, связанным с болезнью посетителя, либо в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) или группового электронного экскурсионного билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) или групповой электронный экскурсионный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее – заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена Министерством культуры РФ.

3.3. Перечень документов, прилагаемых к заявлению о возврате, которые посетитель должен предоставить в Учреждение, определен постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 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".

3.4. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет) рассчитывается Учреждением в соответствии с положениями, предусмотренными ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре:

№ п/п	Наименование билета (вид услуги)	Сумма и срок возврата
1	Билет (электронный билет) на посещение основной экспозиции и выставке в режиме самостоятельного осмотра	В полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее даты и времени начала сеанса посещения или в течение дня, когда был приобретен билет (в случае продажи билетов без указания сеанса)
2	Экскурсионный билет (электронный экскурсионный билет)	Для заранее оплаченных групповых экскурсий: 1. Обращение за 10 дней и более до дня проведения мероприятия – 100% номинальной стоимости; 2. Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней – 50%; 3. Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня – 30%; 4. Менее чем за 3 дня – 0%. Для сборных экскурсий: В полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее даты и времени начала экскурсии.

3.5. Возмещение 100% стоимости билетов на экскурсию для сборных групп осуществляется при отказе посетителя не позднее, чем за час до начала экскурсии.

3.6. Посетитель вправе отказаться от посещения основной экспозиции и выставки (в режиме самостоятельного осмотра) Музея, осуществить возврат электронного билета и получить обратно 100% от цены билета не позднее времени начала сеанса посещения.

3.7. Возврат неиспользованного билета, приобретенного в день проведения мероприятия возможен до начала проведения оказания услуги проведения мероприятия при наличии возвращаемого билета, при этом Учреждение возмещает 100% (сто процентов) стоимости билета.

3.8. При обращении посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета не возмещается. При повреждении, порче и утраты билета, дубликат – не выдаются и деньги не возвращаются.

3.9. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Музея, с неповрежденным контролем при наличии кассового чека, либо электронные билеты, приобретенные на электронной площадке mos.ru.

3.10. Возврат денежных средств посетителю осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея при покупке билета за наличные денежные средства;
- возврат на банковскую карту при покупке билета по банковской карте в кассе Музея;
- возврат денежных средств на банковскую карту при покупке билета через сайт Учреждения осуществляется посредством перехода по ссылке, размещенной на сайте Учреждения ;
- возврат стоимости электронного билета, приобретенного по Пушкинской карте, производится только на Пушкинскую карту, с которой произведена покупка билета.

3.11. Возврат денежных средств за групповой экскурсионный электронный билет осуществляется на банковскую карту посредством перехода по ссылке, размещенной на сайте Учреждения.

3.12. Неиспользованный билет не дает права посещения Учреждения в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя, по согласованию с Учреждением и при наличии возможности, изменяется дата проведения экскурсий.

3.13. При отмене мероприятия (оказания услуг) по инициативе Учреждения, стоимость возвращаемых билетов возмещается в размере 100% (сто процентов).

3.14. Учреждение имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях в вестибюле Учреждения, и на официальном сайте Учреждения.

3.15. Учреждение при возврате посетителем билета или электронного билета (в том числе группового) вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время либо вернуть стоимость билета (электронного билета).