

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом ГБУК г. Москвы "Дом-музей
Марины Цветаевой"
от 8 февраля 2018 г. № 14/ОД

ПРАВИЛА
продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Культурный центр "Дом-музей Марины Цветаевой"

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Культурный центр "Дом-музей Марины Цветаевой" (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных"; иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации, методическими документами и регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия (далее - билеты) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Культурный центр "Дом-музей Марины Цветаевой" (далее – Музей).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения в зоне кассы 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 Российской Федерации и договором с банком-эмитентом.

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. **Касса Музея** – касса продажи билетов.

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

2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая 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.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется при покупке посетителем билета.

2.3. Билет содержит:

- наименование и вид услуги;

- цену услуги;

- иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Посетитель может приобрести билеты в кассе Музея, воспользовавшись услугой онлайн продажи электронных билетов на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения, а также у уполномоченных представителей Музея, заключивших с Музеем договор реализации билетов.

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 Музей ответственности не несет.

2.6. При посещении Музея льготы на приобретение билетов в кассе Музея предоставляются при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

3. *Порядок возврата билетов, приобретенных в кассе Музея*

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

3.3. При обращении посетителя после начала мероприятия (оказания услуги) стоимость билета не возмещается. При повреждении, порче и утрате билета дубликат не выдается и деньги не возвращаются.

3.4. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Музея, с неповрежденным контролем, 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, водительское удостоверение, военный билет). Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

3.6. Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется Заявление установленного образца (приложение № 1) и предъявляется документ, удостоверяющий личность (*Бланк заявления можно получить у работника Музея или скачать на официальном сайте Музея*). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

3.7. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой,

заполняется заявление установленного образца (приложение № 2), предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты, и чек (*Бланк заявления можно получить у работника музея или скачать на официальном сайте 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.

3.8. Заполненное заявление посетитель передает в кассу Музея, работник Музея подписывает заявление у директора (в его отсутствие у заместителя директора по общим (техническим) вопросам или главного бухгалтера) и возвращает денежные средства в зависимости от способа оплаты билета. Возврат денежных средств на банковскую карту осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.9. Возврат стоимости билета производится в кассе Музея, расположенной по адресу: г. Москва, Борисоглебский пер., дом 6, стр. 1, осуществляется в рабочие дни с понедельника по пятницу с 12 до 17 часов.

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 экскурсии.

3.11. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета Музеем не возмещаются.

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

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

3.14. В случае отказа посетителя от посещения Музея посетитель имеет право при возврате билета или экскурсионной путевки:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 % (сто процентов) цены билета или экскурсионной путевки;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета или экскурсионной путевки;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета или экскурсионной путевки.

3.15. В случае отказа посетителя от посещения Музея менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета или экскурсионной путевки.

3.16. Музей при возврате посетителем билета или экскурсионной путевки вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое мероприятие либо вернуть стоимость билета или экскурсионной путевки.

4. Правила возврата Платежа за оплаченный Заказ по запросу Клиента до получения Билетов на бланке в кассе Музея

4.1. Возврат Платежа за оплаченный Заказ проводится только за заказы, оформленные на официальном сайте Музея при помощи Банковской Карты, и до получения билетов в Кассе Музея. Возврат осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

4.2. Для осуществления возврата Платежа Клиент должен заполнить заявление установленного образца (приложение № 3). В Заявлении необходимо указать:

- ФИО Клиента,
- номер Заказа,
- адрес электронной почты, указанный Клиентом при оформлении Заказа, имя владельца банковской карты (латиницей)
- номер Банковской карты, с которой был произведен Платеж,
- дату Заказа,
- сумму Заказа,
- номер билета,
- причину возврата.

4.3. Заполненный Бланк Заявления необходимо отправить по электронной почте по адресу: **dommuseum@mail.ru**. Заявление должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Клиентом при оформлении Заказа.

4.4. При принятии запроса на возврат Платежа за билеты для индивидуального посещения, за экскурсионное, абонементное обслуживание менее чем за 1 (одни) сутки до начала Мероприятия Музей оставляет за собой право отказать в удовлетворении заявления, поступившего позже указанного срока.

4.5. Обработка Заявлений на осуществление Возврата Платежа осуществляется по рабочим дням с понедельника по пятницу с 12 до 17 часов по Московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п. 4.2. Срок обработки запроса – 10 (Десять) рабочих дней.

При принятии Заявления на возврат Платежа позднее сроков, указанных в п. 4.4, Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость билетов.

Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат Платежа производится только за все билеты, заказанные и оплаченные на сайте Музея, входящие в Заказ.

Приложение № 1 к Правилам продажи
и возврата билетов ГБУК г. Москвы "Дом-музей
Марины Цветаевой", утвержденным приказом
ГБУК г. Москвы "Дом-музей Марины
Цветаевой" от 8 февраля 2018 г. № 14/ОД

**ЗАЯВЛЕНИЕ
НА ВОЗВРАТ СТОИМОСТИ БИЛЕТА,
ОПЛАЧЕННОГО НАЛИЧНЫМИ ДЕНЕЖНЫМИ СРЕДСТВАМИ**

В Государственное бюджетное учреждение
культуры города Москвы "Культурный центр
"Дом-музей Марины Цветаевой"

От _____

_____ (ФИО, полностью)

Адрес регистрации _____

_____ Паспортные данные _____

Телефон _____

Электронная почта (при наличии) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с _____
(отменой/заменой/переносом экскурсии/мероприятия)

личными причинами _____

Прошу вернуть мне денежные средства в размере

_____ (сумма цифрами и прописью)

за билет, приобретенный для прохода в Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Культурный центр "Дом-музей Марины Цветаевой". Бланк билета прилагаю.

С условиями возврата денежных средств согласно "Правилам продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Культурный центр "Дом-музей Марины Цветаевой" ознакомлен(а).

"__" _____ 20__ г. _____ / _____ /

Приложение № 2 к Правилам продажи
и возврата билетов ГБУК г. Москвы "Дом-музей
Марины Цветаевой", утвержденным приказом
ГБУК г. Москвы "Дом-музей Марины
Цветаевой" от 8 февраля 2018 г. № 14/ОД

**ЗАЯВЛЕНИЕ
НА ВОЗВРАТ СТОИМОСТИ БИЛЕТА,
ОПЛАЧЕННОГО ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЙ**

В Государственное бюджетное учреждение
культуры города Москвы "Культурный центр
"Дом-музей Марины Цветаевой"

От _____

_____ (ФИО, полностью)

Адрес регистрации _____

_____ Паспортные данные _____

Телефон _____

Электронная почта (при наличии) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с _____
(отменой/заменой/переносом экскурсии/мероприятия)

личными причинами _____

Прошу вернуть мне денежные средства в размере _____

_____ (сумма цифрами и прописью)

за билет, приобретенный для прохода в Государственное бюджетное учреждение
культуры города Москвы "Культурный центр "Дом-музей Марины Цветаевой" на
платежную _____ карту

№ _____. Бланк билета прилагаю. С условиями
возврата денежных средств согласно "Правилам продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Культурный
центр "Дом-музей Марины Цветаевой" ознакомлен(а).

" ____ " _____ 20__ г. _____ / _____ /

Приложение № 3 к Правилам продажи
и возврата билетов ГБУК г. Москвы "Дом-музей
Марины Цветаевой", утвержденным приказом
ГБУК г. Москвы "Дом-музей Марины
Цветаевой" от 8 февраля 2018 г. № 14/ОД

ЗАЯВЛЕНИЕ
НА ВОЗВРАТ СТОИМОСТИ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА

В Государственное бюджетное учреждение
культуры города Москвы "Культурный центр
"Дом-музей Марины Цветаевой"

От _____

(ФИО, полностью)

Адрес регистрации _____

Паспортные данные _____

Телефон _____

Электронная почта (при наличии) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с _____
(отменой/заменой/переносом экскурсии/мероприятия)

личными причинами _____

Прошу вернуть мне денежные средства в размере _____

(сумма цифрами и прописью)

за билет, приобретенный для прохода в Государственное бюджетное учреждение
культуры города Москвы "Культурный центр "Дом-музей Марины Цветаевой" на
платежную _____ карту

№ _____. Имя владельца указано
банковской карты (как на карте!)* Бланк билета прилагаю. С условиями возврата
денежных средств согласно "Правилам продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Культурный
центр "Дом-музей Марины Цветаевой" ознакомлен(а).

| | |
|----------------------|--|
| Номер заказа | |
| Дата заказа на сайте | |
| Стоимость заказа | |
| Приложение ** | |

ФИО Заявителя: _____ Подпись _____

Дата: _____

* При несовпадении данных банковской карты с данными заявителя возврат средств осуществлен быть не может.

** При возврате в кассе Музея к заявлению должны быть приложены билет и ксерокопия паспорта Заявителя.

