

Приложение  
к приказу ГБУК г. Москвы  
"Дом-музей Марины Цветаевой"  
от 15 июня 2022 г. № 82/ОД

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

**1. Общие положения, термины и определения.**

Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Дом-музей Марины Цветаевой" (далее – Правила) разработаны в соответствии с Основами законодательства о культуре, утвержденными ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 07 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 мероприятие (далее – билеты) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Дом-музей Марины Цветаевой" (далее – Музей).

1.1. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения в зоне кассы и на официальном сайте Музея.

1.2. Термины и определения:

1.2.1. **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.

1.2.2. **Билет** – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Музея. Под бланком строгой отчетности понимается первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между пользователем и клиентом за оказанные услуги, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства РФ о применении контрольно-кассовой техники.

1.2.3. **Электронный Билет** – это цифровая запись билета, которая хранится в специальной базе данных музея в электронном виде. Распечатанный на обычной бумаге

электронный билет может быть использован вместо традиционного бланка билета, т.к. имеет специальный штрих-код, подтверждающий факт бронирования и оплаты электронного билета на сайте музея.

**1.2.4. Абонемент (Электронный абонемент)** – документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой мероприятий Музея в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе).

**1.2.5. Экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка)** – документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии.

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

**1.3.7. Организатор мероприятия** – это юридическое лицо и (или) индивидуальный предприниматель, которые занимаются подготовкой мероприятия и оказывают покупателю билета услугу по показу 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 (абонементам, экскурсионным путевкам), распечатанным на типографских бланках;

- по электронным билетам (абонементам, экскурсионным путевкам), распечатанным посетителем самостоятельно или предъявленным на электронном носителе прохождением процедуры подлинности электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) (верификации) в Музее посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

1.5.1. При проходе по именным билетам с целью идентификации личности посетитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность согласно Перечню, утвержденному приказом Министерства культуры Российской Федерации от 5 ноября 2019 г. № 1723 "Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность посетителей, при предъявлении которых возможно посещение театрально-зрелищных, культурно-просветительских или зрелищно-развлекательных мероприятий, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, по именным билетам, именным абонементам и именным экскурсионным путевкам". Именной электронный билет действителен при наличии установленных Министерством культуры Российской Федерации реквизитов и удостоверяющих личность посетителя документов, данные которых совпадают с данными, указанными в билете.

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

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

1.8. В соответствие 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 (абонемента, экскурсионной путевки) Музей 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, согласие с настоящими Правилами, а также 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 сайте Музея, 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 Музея 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 Музей 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, Учреждение вправе отказать в посещении, без возмещения стоимости билета.**

**2.7. 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. 1.5.1 настоящих Правил.**

**3. Порядок возврата билетов, приобретенных для посещения Музея.**

**3.1. Возмещение стоимости билетов (абонементов, экскурсионных путевок) на мероприятие, 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 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".**

**3.2. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет) на экскурсию (кроме билета на экскурсию для сборных групп), мероприятие, проводимое Музеем (концерт, спектакль, лекция и т.д.), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), рассчитывается Музеем в соответствии с положениями, предусмотренными ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре**

| Причина и сроки возврата | Размер возмещения стоимости билета, абонемента 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, форсмажорные обстоятельства (эпидемии и т.п.) | 100%                              | При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия по перечню и в сроки, предусмотренные постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 №1491 |
| Отказ Посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам:  |                                   |  |
| - за 10 и более дней   | 100%                              | Федеральный закон от 18.07.2019 № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"                                  |
| - за 5-9 дней  | 50%                               |  |
| - за 3-4 дня   | 30%                               |  |
| - менее чем за 3 дня   | денежные средства не возвращаются |  |

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

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

3.5. 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, экскурсионной путевки) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет, экскурсионную путевку), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена Приказом Минкультуры России от 22. марта 2021 № 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия" (приложения 1, 2, 3 к настоящим Правилам).

3.6. Перечень документов, прилагаемых к заявлению о возврате, которые посетитель должен предоставить в музей, 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".

3.7. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Музея, с неповрежденным контролем, при наличии кассового чека, либо электронные билеты, приобретенные на электронной площадке [mos.ru](http://mos.ru).

3.8. 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 через личный кабинет онлайн при покупке билета через сайт Музея.

- возврат стоимости электронного билета, приобретенного по Пушкинской карте, производится только на Пушкинскую карту, с которой произведена покупка билета.

3.9. Возврат билетов (экскурсионных путевок), приобретенных в кассе музея, производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

Для возврата стоимости билетов заполняется Заявление установленного образца (приложение № 1, 2, 3). Бланк заявления можно получить у работника Музея или скачать на официальном сайте Музея <https://dommuseum.ru/>. Заполненное заявление и необходимые документы посетитель передает в кассу Музея. Кассир регистрирует Заявление, проверяет законность требований для проведения возврата стоимости.

После проведения мероприятий по идентификации билета, законности требования возврата и способе его покупке, возврат стоимости билета производится в течение 10 суток в кассе Музея, расположенной по адресу: г. Москва, Борисоглебский пер., дом 6, стр. 1, и осуществляется в рабочие дни: вторник - пятница с 12.00 до 17.00.

3.10. Возврат электронного билета (экскурсионной путевки), заказанного и оплаченного на сайте Музея <https://dommuseum.ru/> осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка. Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца (приложение № 1, 2, 3) и отправить с необходимыми документами с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) на электронный адрес [dommuseum@mail.ru](mailto:dommuseum@mail.ru).