

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
"Мемориальный музей космонавтики"
от 19 ноября 2019 г. № 236-ОД

**Правила продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Мемориальный музей космонавтики"**

I. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Мемориальный музей космонавтики" (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1) и регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия и иные услуги (далее - билеты) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Мемориальный музей космонавтики" (далее — Музей).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения в здании Музея 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. **Ваучер (электронный билет)** – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт бронирования и оплаты билета на официальном сайте Музея. Ваучер не является билетом, не дает права получения услуг Музея и подлежит обмену в кассе Музея на билет.

1.3.5. **Кассы музея** – кассы ГБУК г. Москвы "ММК" для продажи билетов.

1.3.7. **Уполномоченные лица Музея** - физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования

юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридические лица, граждане, которые на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Музеем осуществляют реализацию билетов. Информация об уполномоченных лицах Музея размещается на сайте Музея.

1.3.8. **Сайт** – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу www.kosmo-museum.ru.

1.3.9. **Мероприятие** (зрелищное мероприятие) – театрально-концертные, культурно-просветительные, досугово-развлекательные, творческие, концертные мероприятия, являющиеся услугой в сфере культуры.

1.4. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый Музеем, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

1.5. Для входа в Музей посетитель предъявляет оригинал билета (бланк строгой отчетности (БСО)).

II. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет на услуги (мероприятия) Музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Музеем), а также согласие с данными Правилами.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета. С использованием автоматизированной системы продажи билетов формируются следующие виды билетов:

- 2.2.1. Входной билет;
- 2.2.2. Экскурсионный билет;
- 2.2.3. Билет на услуги;
- 2.2.4. Билет на мероприятие.

2.3. Билет печатается типографским способом и включает в себя следующие реквизиты:

- 2.3.1. Наименование документа;
- 2.3.2. Шестизначный номер и серия;
- 2.3.3. Наименование и организационно-правовая форма Музея;
- 2.3.4. Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа Музея;
- 2.3.5. Идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный Музею;
- 2.3.6. Сведения об изготовителе БСО (сокращенное наименование, ИНН, место нахождения, номер заказа и год его выполнения, тираж);
- 2.3.7. Вид услуги (название мероприятия);
- 2.3.8. Категорию посетителей;
- 2.3.9. Стоимость услуги;
- 2.3.10. Вид платежа;
- 2.3.11. Ф.И.О кассира;
- 2.3.12. Пронумерованный штрих-код билета;

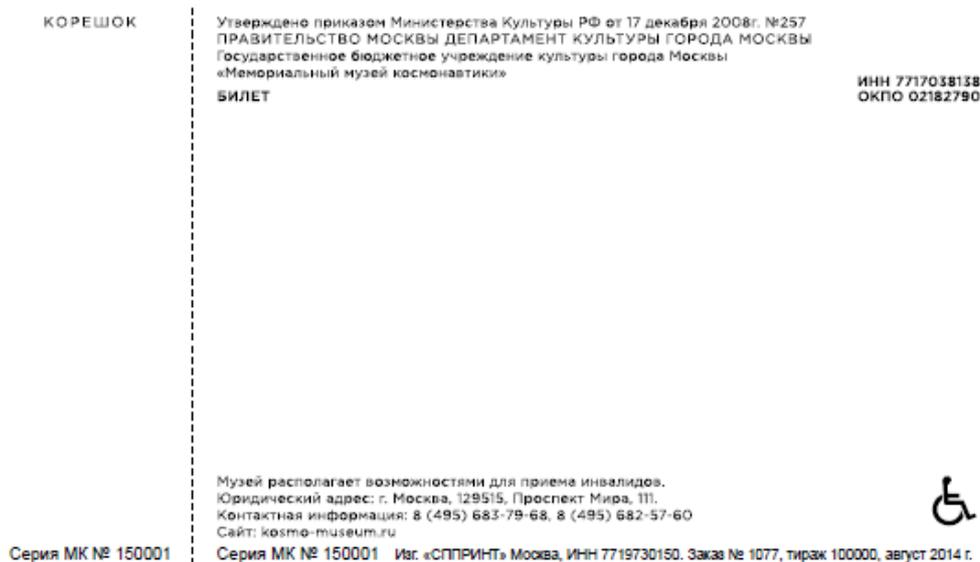
2.3.13. Дату и время продажи билета.

2.4. На оборотной стороне билета размещаются элементы фирменного стиля Музея.

2.5 Для экскурсионный билетов дополнительно указывается дата и время проведения экскурсии.

2.6. Для билета на мероприятие указывается организатор и место проведения мероприятия, дата и время мероприятия, ряд и место, возрастной ценз.

2.7. Образец (макет) билета:



Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем; билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными,

не дают права на посещение Музея, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату.

2.8. Посетитель может приобрести билеты:

2.8.1. в Кассах Музея;

2.8.2. посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения;

2.8.3. у уполномоченных лиц Музея, заключивших в соответствии с законодательством Российской Федерации договор с Музеем.

2.9. При приобретении билетов у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея), в случае возникновения каких-либо негативных последствий Музей не несет ответственности за указанные последствия.

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

III. Порядок возврата билетов

3.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом "О защите прав потребителей" покупатель (посетитель) вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) и вернуть билет в порядке, предусмотренном Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1) и настоящими Правилами.

3.2. Возврат билета возможен до начала проведения мероприятия (оказания услуги). Условия возврата или замены билета:

Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости билета	Основание и условие возврата/замены мероприятия, его даты
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Музея	100%	Согласие посетителя
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника	100% (до принятия нормативного акта)	При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия
Отказ посетителя от посещения мероприятия до его проведения по		Федеральный закон от 18 июля

иным причинам:		2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"
– за 10 и более дней (включая дату мероприятия)	100%	
– за 5–9 дней (включая дату мероприятия)	50%	
– за 3–4 дня (включая дату мероприятия)	30%	
– менее чем за 3 дня	Музей не возвращает стоимость билета посетителю	

3.3. В случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета не возмещается. В случае опоздания на мероприятие по согласованию с администрацией Музея посетитель может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется.

3.4. Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Музея могут не приниматься к возврату.

3.5. Музей при возврате посетителем билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем мероприятие либо вернуть стоимость билета.

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

3.7. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденным контролем.

3.8. Возврат билетов производится на основании заявления посетителя 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 его оплата.

3.9. Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 1) и предъявляется документ, удостоверяющий личность (бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

3.10. 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 билетного

кассира или скачать с сайта 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.

3.11. Заполненное заявление посетитель передает в Кассу музея. Заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) подписывает заявление у директора Музея (в его отсутствие у заместителей или старшего администратора), и осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета.

3.12. Возврат стоимости билетов производится в Кассе музея по адресу приобретения билета в рабочие часы кассы.

3.13. 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 оказания услуг.

3.14. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте www.kosmo-museum.ru осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением. Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца (Приложение № 3). Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета на электронный адрес mmk-org@kosmo-museum.ru (бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Музея).

3.15. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, Музеем не возмещаются.

3.16. Музей не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу сверх установленной Музеем цены билета.

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

Приложения:

1. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами.

2. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой.

3. Форма заявления для возврата электронного билета, оплаченного на сайте Музея.

Приложение № 1
к Правилам продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения
культуры города Москвы
"Мемориальный музей космонавтики"

Директору ГБУК г. Москвы "ММК"

от _____

ФИО

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность серия _____
номер _____ выдан "___" _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат билетов, оплаченных наличными денежными средствами

"___" _____ 20__ г. я приобрел(а) билеты в количестве _____
(указывается количество билетов)

на _____

(название мероприятия, дата и время)

на общую сумму _____ рублей.

(сумма прописью)

Номера билетных бланков _____

(шестизначный номер)

Причина возврата билета (ов) _____,

(указать причину возврата)

Я уведомлен(а), что в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами возврата билетов Музея, при отказе посетителя от посещения мероприятия возврате билета не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, Музей возвращает 100% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до мероприятия, Музей возвращает 50% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до мероприятия, Музей возвращает 30% стоимости (цены) билета; при отказе от посещения мероприятия менее, чем за 3 дня до мероприятия, Музей не возвращает стоимость (цену) билета (ов).

Приложение: билет(ы) в количестве _____ шт.

Подтверждаю получение денежных средств в размере _____

Дата _____

Подпись заявителя _____ / _____ /

Подпись кассира _____ / _____ /

Приложение № 2
к Правилам продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения
культуры города Москвы
"Мемориальный музей космонавтики"

Директору ГБУК г. Москвы "ММК"

от _____

ФИО

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность серия _____
номер _____ выдан " _ " _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат билетов, оплаченных платежной картой

" _ " _____ 20__ г. я приобрел(а) в кассе музея _____
(количество билетов)

на _____
(название мероприятия, дата и время)

на общую сумму _____ рублей.
(сумма прописью)

Номера билетных бланков МК _____
(шестизначный номер)

Прошу Вас вернуть мне денежные средства, оплаченные мною по платежному документу

_____ чек № _____ от _____ 20__ г. в сумме
(наименование вида документа)

(сумма прописью)

Причина возврата билета (ов) _____,
(указать причину возврата)

Я уведомлен(а), что в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами возврата билетов Музея, при отказе посетителя от посещения мероприятия возврате билета не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, Музей возвращает 100% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до мероприятия, Музей возвращает 50% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до мероприятия, Музей возвращает 30% стоимости (цены) билета; при отказе от посещения мероприятия менее, чем за 3 дня до мероприятия, Музей не возвращает стоимость (цену) билета (ов).

Банковские реквизиты:

Номер карты _____

Банк _____

р/сч _____

к/сч _____
БИК _____

Приложение:

1. Билет(ы) в количестве _____ шт.
2. Кассовый чек № _____ от _____ (причина отсутствия кассового чека).
3. _____.

Дата _____

Подпись заявителя _____ / _____ /
Подпись кассира _____ / _____ /

Приложение № 3
к Правилам продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения
культуры города Москвы
"Мемориальный музей космонавтики"

Директору ГБУК г. Москвы "ММК"

от _____

ФИО

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность серия _____
номер _____ выдан "___" _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат электронного билета (ваучера), оплаченного на сайте Музея

Я, _____

(Фамилия Имя Отчество, полностью)

Документ, удостоверяющий личность: _____

(серия и номер)

прошу Вас вернуть мне денежные средства в сумме: _____

(цифрами и прописью указывается сумма заказа)

за билет, заказанный на сайте www.kosmo-museum.ru

на мероприятие _____

по причине _____

Номер брони _____

Дата Заказа _____

e-mail: _____

(полный адрес электронной почты, который был указан при заказе билета)

Номер банковской карточки, с которой был произведен платеж

Приложение: ваучеры в количестве _____ шт.

Дата _____

Подпись _____ / _____ /