

УТВЕРЖДЕН  
приказом Государственного бюджетного  
учреждения культуры города Москвы  
"Мемориальный музей космонавтики"  
от "03" декабря 2020 г. № 125-ОД

**Порядок продажи и возврата билетов (электронных билетов),  
абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок  
(электронных экскурсионных путевок)  
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы  
"Мемориальный музей космонавтики"**

**I. Общие положения и термины**

1.1. Настоящий Порядок продажи и возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Мемориальный музей космонавтики» (далее – порядок) разработан 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), 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", 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 на всей территории Российской Федерации либо на ее части", иным действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность государственных бюджетных учреждений культуры и регламентирует правила продажи и возврата Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Мемориальный музей космонавтики" (далее — Музей) билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, на зрелищные мероприятия в случаях отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий,

порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки), в том числе именные билеты, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов на проводимые зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

1.2. Настоящий Порядок доводится до сведения посетителей Музея путем его размещения в здании Музея и на официальном сайте Музея.

1.3. Термины и определения:

1.3.1. **Платежная (банковская) 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 (электронный билет)** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Музеем.

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

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

1.3.5. **Возврат** – оформленный в соответствии с условиями настоящего Порядка возврат денежных средств.

1.3.6. **Ваучер (электронный ваучер)** – документы на перенесенное зрелищное мероприятие по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, содержащие реквизиты на перенесенное зрелищное мероприятие, в том числе информацию о перенесенном зрелищном мероприятии и денежной сумме, уплаченной посетителем за ранее приобретенной билет, абонемент или экскурсионную путевку.

1.3.7. **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.

1.3.8. **Кассы Музея** – кассы ГБУК г. Москвы "ММК" для продажи билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок).

1.3.9. **Уполномоченные лица** - 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 (электронных билетов), в т.ч. именных, абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок). Информация об уполномоченных лицах Музея размещается на сайте Музея.

1.3.10. **Сайт** – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу [www.kosmo-museum.ru](http://www.kosmo-museum.ru).

1.3.11. **Мероприятие (зрелищное мероприятие)** – театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, являющиеся услугой в сфере культуры.

1.4. Билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) является договором на оказание услуг в сфере культуры и приобретая билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) на услуги, предоставляемые Музеем, посетитель соглашается с данным Порядком и обязуется ему следовать, а Музей обязуется оказать услугу в сфере культуры, указанную в билете (электронном билете), абонемента (электронном абонемента) и экскурсионной путевке (электронной экскурсионной путевке), в установленные дату и время.

1.5. Билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) формируется в автоматизированной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. При покупке в кассах Музея билет (абонемент, экскурсионная путевка) распечатывается билетным кассиром, при покупке электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) на сайте Музея – покупателем (посетителем) самостоятельно. В случае покупки именного билета, посетитель самостоятельно вносит персональные данные в установленную форму. Посетитель (покупатель) берет на себя ответственность за достоверность указанных при покупке именного билета персональных данных и дает согласие на их обработку и хранение.

1.6. 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.

1.7. Контроль прохода посетителей в Музей осуществляется:  
по билетам (абонементам, экскурсионным путевкам), распечатанным на типографских бланках;

- по электронным билетам (абонементам, экскурсионным путевкам), распечатанным посетителем самостоятельно – проход осуществляется с использованием автоматизированной системы контроля доступа (АСКД);

- прохождением процедуры подтверждения подлинности электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) (верификации) в месте проведения зрелищного мероприятия посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

1.8. При проходе по именованным 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 именованным билетам, именованным абонементам и именованным 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.

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

## **II. Правила продажи билетов (абонементов, экскурсионных путевок)**

2.1. Приобретая билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет на услуги (зрелищные мероприятия) Музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Музеем), а также согласие с данным Порядком.

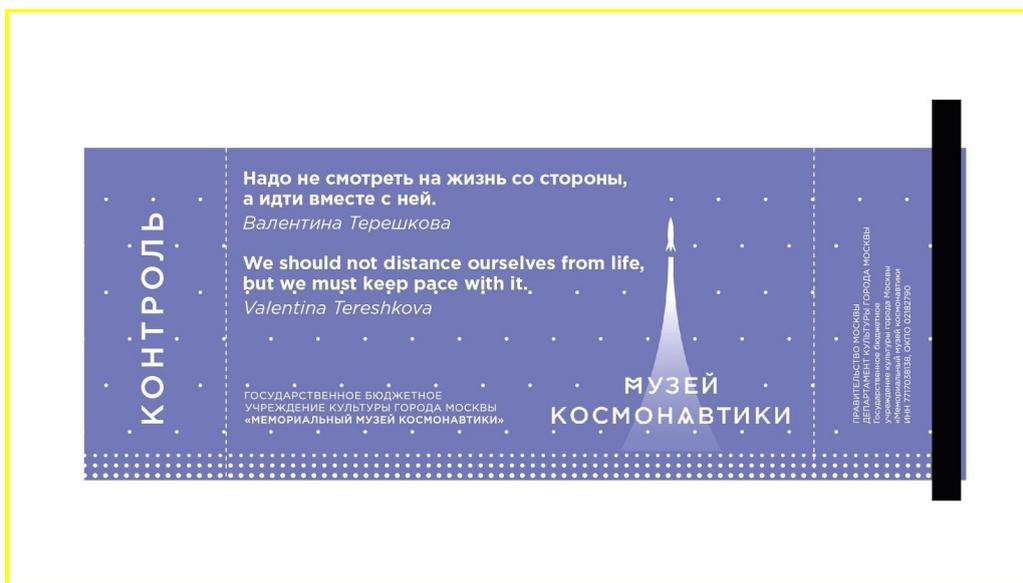
2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета (абонемента, экскурсионной путевки). С использованием автоматизированной системы продажи билетов формируются следующие виды билетов (в т.ч. электронных):

- 2.2.1. Входной билет;
- 2.2.2. Экскурсионная путевка;
- 2.2.3. Абонемент;
- 2.2.4. Билет на мероприятие;
- 2.2.5. Билет на услуги.

2.3. Билет (абонемент, экскурсионная путевка) содержат следующие реквизиты:

- 2.3.1. Вид билета;

- 2.3.2. Номер и серия или уникальный номер;
  - 2.3.3. Наименование и организационно-правовая форма Музея;
  - 2.3.4. Место нахождения Музея;
  - 2.3.5. Идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный Музею;
  - 2.3.6. Знак информационной продукции;
  - 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. Иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.
- 2.4. На оборотной стороне билета размещаются элементы фирменного стиля Музея.
- 2.5. Для экскурсионной путевки 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:



КОРЕШОК	<p>Утверждено приказом Министерства Культуры РФ от 29.06.2020 №702 ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Мемориальный музей космонавтики»</p> <p><b>БИЛЕТ</b></p> <p>ИИН 7717038138 ОКПО 02182790</p> <p>Музей располагает возможностями для приема инвалидов. Юридический адрес: г. Москва, 129515, Проспект Мира, 111. Контактная информация +7 499 750-23-00 (доб. 1016, 1006). Сайт: <a href="http://kmo.musei.ru">kmo.musei.ru</a></p> <p>Серия МН № 761001    Серия МП № 121000    Изд. «СППРИНТ» Москва, ИИН 7719730150. Заказ № 1077, тираж 100000, август 2014 г.</p>	<p><b>КОНТРОЛЬ</b></p> 
---------	---	---



Серия и номер заказа

Отсканируйте штрихкод  
или QR-код на входе в  
Учреждение

## Электронный билет

Название мероприятия:

Дата проведения:

Место проведения:

Время посещения:

Стоимость:

Статус оплаты:

Категория посетителей:

ФИО посетителя:

### Правила использования билета

1. Вход в Учреждение для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории Учреждения, осуществляется по входным билетам, экскурсионным путевкам, абонементам (далее - Билет).
2. Приобретая Билет в Учреждение, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Учреждения общественный порядок и установленные Правила посещения Учреждения.
3. Распечатайте или сохраните ваш электронный билет на мобильном устройстве.
4. Посетителям, имеющим право на льготный или бесплатный вход, на контроле необходимо предъявить документ, подтверждающий право на льготу. В случае отсутствия при себе соответствующего документа, Учреждение вправе отказать в посещении.

### Правила возврата билета

Возврат билета осуществляется в соответствии с порядком возврата билетов, утверждённым Учреждением. Ознакомиться с порядком возврата билетов можно на официальном сайте или по телефону Учреждения.

### Часы работы экспозиции и кассы музея вы можете узнать на сайте [kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДА МОСКВЫ «МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ КОСМОНАВТИКИ»

**[kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)**  
**+7(499) 750-23-00**

129515, г.Москва, проспект Мира, д.111.  
[kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)  
ИНН 7717038138  
Утверждён приказом Министерства культуры  
Российской Федерации от 29 июня 2020 г. №702

ККТ для интернет  
РН ККТ: 0004046237016148  
Налогообложение: ОСН  
Сайт ФНС: <https://www.nalog.ru/rn77/>  
Эл. почта отправителя: [echeck@1-ofd.ru](mailto:echeck@1-ofd.ru)



Серия и номер заказа

Отсканируйте штрихкод  
или QR-код на входе в  
Учреждение

## Электронный билет

Название мероприятия:

Дата проведения:

Время посещения:

Место проведения:

Стоимость:

Статус оплаты:

Категория посетителей:

### Правила использования билета

1. Вход в Учреждение для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории Учреждения, осуществляется по входным билетам, экскурсионным путевкам, абонементам (далее - Билет).
2. Приобретая Билет в Учреждение, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Учреждения общественный порядок и установленные Правила посещения Учреждения.
3. Распечатайте или сохраните ваш электронный билет на мобильном устройстве.
4. Посетителям, имеющим право на льготный или бесплатный вход, на контроле необходимо предъявить документ, подтверждающий право на льготу. В случае отсутствия при себе соответствующего документа, Учреждение вправе отказать в посещении.

### Правила возврата билета

Возврат билета осуществляется в соответствии с порядком возврата билетов, утверждённым Учреждением. Ознакомиться с порядком возврата билетов можно на официальном сайте или по телефону Учреждения.

### Часы работы экспозиции и кассы музея вы можете узнать на сайте [kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДА МОСКВЫ «МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ КОСМОНАВТИКИ»

**[kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)**  
**+7(499) 750-23-00**

129515, г.Москва, проспект Мира, д.111.  
[kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)  
ИНН 7717038138  
Утверждён приказом Министерства культуры  
Российской Федерации от 29 июня 2020 г. №702

ККТ для интернет  
РН ККТ: 0004046237016148  
Налогообложение: ОСН  
Сайт ФНС: <https://www.nalog.ru/rn77/>  
Эл. почта отправителя: [echeck@1-ofd.ru](mailto:echeck@1-ofd.ru)



Серия и номер заказа

Отсканируйте штрихкод  
или QR-код на входе в  
Учреждение

## Ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие

Номер заказа перенесенного мероприятия:

Название мероприятия:

Отмененная дата проведения:

Актуальная дата проведения:

Место проведения:

Время посещения мероприятия:

Зал:

Ряд:

Место:

Стоимость:

Статус оплаты:

Категория посетителей:

ФИО посетителя:

Дата выдачи ваучера:

Электронная подпись (заполняется организацией)

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДА МОСКВЫ «МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ КОСМОНАВТИКИ»

**kosmo-museum.ru**  
**+7(499) 750-23-00**

129515, г.Москва, проспект Мира, д.111.  
kosmo-museum.ru  
ИНН 7717038138  
Утвержден приказом Министерства культуры  
Российской Федерации от 29 июня 2020 г. №702

ККТ для интернет  
РН ККТ: 0004046237016148  
Налогообложение: ОСН  
Сайт ФНС: <https://www.nalog.ru/rn77/>  
Эл. почта отправителя: [echeck@1-ofd.ru](mailto:echeck@1-ofd.ru)



Серия и номер заказа

Отсканируйте штрихкод  
или QR-код на входе в  
Учреждение

## Электронная экскурсионная путёвка

Название мероприятия:

Дата проведения:

Место проведения:

Время посещения:

Стоимость:

Статус оплаты:

Категория посетителей:

ФИО посетителя:

### Правила использования билета

1. Вход в Учреждение для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории Учреждения, осуществляется по входным билетам, экскурсионным путевкам, абонеентам (далее - Билет).
2. Приобретая Билет в Учреждение, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Учреждения общественный порядок и установленные Правила посещения Учреждения.
3. Распечатайте или сохраните ваш электронный билет на мобильном устройстве.
4. Посетителям, имеющим право на льготный или бесплатный вход, на контроле необходимо предъявить документ, подтверждающий право на льготу. В случае отсутствия при себе соответствующего документа, Учреждение вправе отказать в посещении.

### Правила возврата билета

Возврат билета осуществляется в соответствии с порядком возврата билетов, утверждённым Учреждением. Ознакомиться с порядком возврата билетов можно на официальном сайте или по телефону Учреждения.

### Часы работы экспозиции и кассы музея вы можете узнать на сайте [kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДА МОСКВЫ «МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ КОСМОНАВТИКИ»

**[kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)**  
**+7(499) 750-23-00**

129515, г.Москва, проспект Мира, д.111.  
[kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)  
ИНН 7717038138  
Утверждён приказом Министерства культуры  
Российской Федерации от 29 июня 2020 г. №702

ККТ для интернет  
РН ККТ: 0004046237016148  
Налогообложение: ОСН  
Сайт ФНС: <https://www.nalog.ru/rn77/>  
Эл. почта отправителя: [echeck@1-ofd.ru](mailto:echeck@1-ofd.ru)



Серия и номер заказа

Отсканируйте штрихкод  
или QR-код на входе в  
Учреждение

## Электронный билет на мероприятие

Название мероприятия:

Дата проведения:

Время посещения:

Место проведения:

Зал:

Ряд:

Место:

Стоимость:

Статус оплаты:

Категория посетителей:

ФИО посетителя:

### Правила использования билета

1. Вход в Учреждение для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории Учреждения, осуществляется по входным билетам, экскурсионным путевкам, абонементам (далее - Билет).
2. Приобретая Билет в Учреждение, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Учреждения общественный порядок и установленные Правила посещения Учреждения.
3. Распечатайте или сохраните ваш электронный билет на мобильном устройстве.
4. Посетителям, имеющим право на льготный или бесплатный вход, на контроле необходимо предъявить документ, подтверждающий право на льготу. В случае отсутствия при себе соответствующего документа, Учреждение вправе отказать в посещении.

### Правила возврата билета

Возврат билета осуществляется в соответствии с порядком возврата билетов, утверждённым Учреждением. Ознакомиться с порядком возврата билетов можно на официальном сайте или по телефону Учреждения.

### Часы работы экспозиции и кассы музея вы можете узнать на сайте [kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДА МОСКВЫ «МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ КОСМОНАВТИКИ»

**[kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)**  
**+7(499) 750-23-00**

129515, г.Москва, проспект Мира, д.111.  
[kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)  
ИНН 7717038138  
Утверждён приказом Министерства культуры  
Российской Федерации от 29 июня 2020 г. №702

ККТ для интернет  
РН ККТ: 0004046237016148  
Налогообложение: ОСН  
Сайт ФНС: <https://www.nalog.ru/rn77/>  
Эл. почта отправителя: [echeck@1-ofd.ru](mailto:echeck@1-ofd.ru)



Серия и номер заказа

Отсканируйте штрихкод  
или QR-код на входе в  
Учреждение

## Электронный билет Абонемент

Название мероприятия:

Дата проведения:

Место проведения:

Время посещения:

Количество занятий:

Стоимость:

Статус оплаты:

Категория посетителей:

ФИО посетителя:

### Правила использования билета

1. Вход в Учреждение для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории Учреждения, осуществляется по входным билетам, экскурсионным путевкам, абонементам (далее - Билет).
2. Приобретая Билет в Учреждение, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Учреждения общественный порядок и установленные Правила посещения Учреждения.
3. Распечатайте или сохраните ваш электронный билет на мобильном устройстве.
4. Посетителям, имеющим право на льготный или бесплатный вход, на контроле необходимо предъявить документ, подтверждающий право на льготу. В случае отсутствия при себе соответствующего документа, Учреждение вправе отказать в посещении.

### Правила возврата билета

Возврат билета осуществляется в соответствии с порядком возврата билетов, утверждённым Учреждением. Ознакомиться с порядком возврата билетов можно на официальном сайте или по телефону Учреждения.

### Часы работы экспозиции и кассы музея вы можете узнать на сайте [kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДА МОСКВЫ «МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ КОСМОНАВТИКИ»

**[kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)**  
**+7(499) 750-23-00**

129515, г.Москва, проспект Мира, д.111.  
[kosmo-museum.ru](http://kosmo-museum.ru)  
ИНН 7717038138  
Утверждён приказом Министерства культуры  
Российской Федерации от 29 июня 2020 г. №702

ККТ для интернет  
РН ККТ: 0004046237016148  
Налогообложение: ОСН  
Сайт ФНС: <https://www.nalog.ru/rn77/>  
Эл. почта отправителя: [echek@1-ofd.ru](mailto:echek@1-ofd.ru)

Билеты (абонементы, экскурсионные путевки), формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; и/или элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем; билеты (абонементы, экскурсионные путевки), содержащие исправления, поддельные билеты (абонементы, экскурсионные путевки) являются недействительными, не дают права на посещение Музея, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату.

2.8. Посетитель может приобрести билеты (абонементы, экскурсионные путевки):

- в кассах Музея;
- посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов (абонементов, экскурсионных путевок) на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения;
- у уполномоченных лиц Музея, заключивших в соответствии с законодательством Российской Федерации договор с Музеем.

2.9. При приобретении билетов (абонементов, экскурсионных путевок) 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.

2.11. В установленных случаях посетитель дает свое согласие на обработку персональных данных (Приложение № 5).

### **III. Порядок возврата билетов (абонементов, экскурсионных путевок). Общие условия.**

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 (абонемент, экскурсионную путевку) в порядке, предусмотренном Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1), 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" и настоящим Порядком.

3.2. Возмещение стоимости билетов (абонементов, экскурсионных путевок) 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 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".

3.3. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), 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 обращения за возвратом	Размер возмещения стоимости билета	Основание и условие возврата/замены мероприятия, его даты
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Музея	100%	Инициатива (согласие) посетителя
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника	100%	При предоставлении документов по перечню и в сроки, предусмотренные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491
Отказ посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам:		Федеральный закон от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" Заявление о возврате
– 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	денежные средства не возвращаются	

3.4. Возврат билетов (абонементов, экскурсионных путевок) производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия, а также в случае отказа посетителей от посещения мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

3.5. Билеты (абонементы, экскурсионные путевки), реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату Музеем не принимаются, если иное не определено решением директора Музея по конкретному мероприятию.

3.6. Музей при возврате посетителем билета (абонемента, экскурсионной путевки) на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем мероприятие либо вернуть стоимость билета (абонемента, экскурсионной путевки).

3.7. В случае повреждения, порчи и утраты билеты (абонементы, экскурсионные путевки), их дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.8. Возврат билетов (абонементов, экскурсионных путевок) производится на основании заявления посетителя при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

3.9. Способы возврата денежных средств посетителю:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея;
- возврат на банковскую карту при оплате билета (абонемента, экскурсионной путевки) в кассе Музея;
- возврат денежных средств через личный кабинет онлайн (при покупке билета (абонемента, экскурсионной путевки) на сайте Музея) на банковскую карту.

3.10. Возврат денежных средств за возвращенный билет (абонемент, экскурсионную путевку) осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата. При возврате билета (абонемента, экскурсионной путевки), купленного в кассе Музея с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет (абонемент, экскурсионная путевка) был оплачен. Возврат денежных средств за билет (абонемент, экскурсионную путевку), купленные по банковской карте в кассе Музея или на сайте Музея, осуществляется на карту, которой билет (абонемент, экскурсионная путевка)

был оплачен при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

3.11. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Музей либо уполномоченному в соответствии с ч. 4 ст. 52.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" лицу, у которого был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именной билет, и на которое договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки).

3.12. Возврат электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки), приобретенного на сайте уполномоченного лица, осуществляется в порядке, предусмотренном пользовательским соглашением сайта и/или условиями договора Музея и уполномоченного лица.

3.13. После проверки правильности заполнения и наличия необходимых документов, заполненное посетителем заявление с приложением необходимых документов заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) подписывает у директора Музея (в его отсутствие у заместителей или старшего администратора), и осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета (абонемента, экскурсионной путевки).

3.14. Возврат стоимости билета (абонемента, экскурсионной путевки) производится в кассе Музея по адресу приобретения билета (абонемента, экскурсионной путевки) в рабочие часы кассы.

3.15. Неиспользованный билет (абонемент, экскурсионная путевка) 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.

3.16. Возврат электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки), заказанного и оплаченного на сайте Музея [www.kosmo-museum.ru](http://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. Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) на электронный адрес [mmk-org@kosmo-museum.ru](mailto:mmk-org@kosmo-museum.ru).

3.17. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета (абонемента, экскурсионной путевки), если таковые имеются, Музеем не возмещаются.

3.18. Музей не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу сверх установленной Музеем цены билета (абонемента, экскурсионной путевки).

3.19. Музей имеет право изменять настоящий Порядок в одностороннем порядке, разместив его на справочно-информационных носителях в здании Музея и на официальном сайте Музея.

**IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, на проводимое зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя**

4.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

4.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Музей либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

4.3. Представление заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

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

4.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета. При возврате электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

4.5. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов,

подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются заведующим билетными кассами (в его отсутствие кассиром) в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) 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 отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.7. В срок, не превышающий 10 (десяти) 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 (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 4.10. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 4.10. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) Музея сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) 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 (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) (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.

4.9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Музей не позднее 3 (трех) 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 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

4.10. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), не являются недействительными в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре\*;

б) заявление о возврате билета (электронного билета), в том числе именного билета, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), представлено в Музей не менее чем за 3 (три) дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате абонемента (электронного абонемента) представлено в Музей не менее чем за 3 (три) дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в отношении которых Музеем принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки) не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 4.2.-4.5. настоящего Порядка.

**V. Порядок и условия возврата посетителем  
билетов (электронных билетов), абонементов (электронных  
абонементов) и экскурсионных путевок (электронных  
экскурсионных путевок), 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 зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи

с болезнью утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 2 к настоящему Порядку).

5.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронный адрес [mmk-org@kosmo-museum.ru](mailto:mmk-org@kosmo-museum.ru) с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

5.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

5.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

5.5. 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, указанный в п. 5.2. настоящего Порядка, документов, указанных в подп. "б" п. 5.4. настоящего Порядка, посетитель представляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный п. 5.2. настоящего Порядка.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в п.п. 5.3. и 5.4. настоящего Порядка, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

5.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются заведующим билетными кассами (в его отсутствие кассиром) в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) 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 отметку о получении по адресу 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 отметки о получении по электронной почте).

5.8. Музей в течение 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 (тридцати) дней.

В случаях, предусмотренных п. 5.6. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных в п. 5.4. настоящего Порядка.

5.9. 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 (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 5.12. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

5.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 5.12. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия указанного решения одним из способов, указанных в п. 4.8. настоящего Порядка.

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

5.11. Музей не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) 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 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не являются недействительными в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре\*;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 5.6. настоящего Порядка) представлены в Музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 5.4. настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 5.2. – 5.6. настоящего Порядка;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), приобретены до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

**VI. Порядок и условия возврата посетителем  
билетов (электронных билетов), абонементов (электронных  
абонементов) и экскурсионных путевок (электронных  
экскурсионных путевок), в том числе именных билетов,  
на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа  
посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью  
лица, являвшегося членом его семьи или его близким  
родственником в соответствии с Семейным кодексом  
Российской Федерации**

6.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со

смертью родственника утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 3 к настоящему Порядку).

6.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

6.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося 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), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

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 посетителем в срок, указанный в п. 6.2. настоящего Порядка, документов, указанных в подп. б) и в) п. 6.4. настоящего Порядка, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в п. 6.2. настоящего Порядка.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в п. 6.4. настоящего Порядка, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в порядке, предусмотренном п. 5.7. настоящего Порядка.

6.8. В течение 10 (десяти) 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 (двадцати) дней.

В случаях, предусмотренных п. 6.6. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных п. 6.4. настоящего Порядка.

6.9. 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 (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 6.12. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 6.12. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия указанного решения одним из способов, указанных в п. 4.8. настоящего Порядка.

6.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) Музей не позднее 3 (трех) 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 в связи со смертью родственника. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

6.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом

Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не являются недействительными в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре\*;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 6.6. настоящего Порядка) представлены в Музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 6.4. настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 6.2. – 6.6. настоящего Порядка;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 (четырнадцати) дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки).

## **VII. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов)**

### **на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия**

7.1. Абонементы (электронные абонементы) на проводимые Музеем зрелищные мероприятия реализуются Музеем на специальных условиях: выделение стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент не производится, посетитель не вправе отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

7.2. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента) на проводимые Музеем зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили

не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

### **VIII. Порядок переоформления именных билетов на проводимые Музеем зрелищные мероприятия**

8.1. Посетитель, приобретший именной билет на проводимое Музеем зрелищное мероприятие, вправе обратиться в Музей не позднее 10 (десяти) 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 Российской Федерации (Приложение № 4 к настоящему Порядку).

8.2. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете в Музей.

8.3. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет.

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 переоформляется именной билет.

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

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 для лица, на которое переоформляется билет, должна быть равна стоимости льготного билета лица, указанного в билете, предъявляемом на переоформление. В случае если стоимость льготного билета превышает стоимость льготного билета, указанного в билете, предъявляемом на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета, предъявленного на переоформление, и стоимостью билета, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет.

В случаях, указанных в абз. 2 настоящего пункта, к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете и лица, на которое переоформляется именной билет.

8.5. Переоформление именного билета осуществляется Музеем в день

подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем, указанных выше, положений настоящего Порядка.

---

\*Билеты, абонементы и экскурсионные путевки, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы и поддельные экскурсионные путевки являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Музеем зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату

#### Приложения:

1. Форма заявления о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) по инициативе посетителя на проводимое Музеем зрелищное мероприятие.

2. Форма заявления о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) в связи с болезнью посетителя на проводимое Музеем зрелищное мероприятие.

3. Форма заявления о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника на проводимое Музеем зрелищное мероприятие.

4. Форма заявление о переоформлении именного билета на проводимое Музеем зрелищное мероприятие.

5. Форма согласия на обработку персональных данных.

Приложение № 1  
к Порядку продажи и возврата билетов  
(электронных билетов),  
абонементов (электронных абонементов) и  
экскурсионных путевок (электронных  
экскурсионных путевок)  
Государственного бюджетного учреждения  
культуры города Москвы "Мемориальный  
музей космонавтики"

### Форма

## Заявление о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) по инициативе посетителя на проводимое Музеем зрелищное мероприятие

<p>В Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Мемориальный музей космонавтики" 129515, Российская Федерация, город Москва, проспект Мира, дом 111 От _____ <i>(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя)</i></p> <p style="text-align: right;"><b>Предпочтительный способ связи</b> (адрес, e-mail, телефон): _____ <i>(нужное подчеркнуть)</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Заявление</b></p> <p style="text-align: right;">Прошу произвести возврат денежных средств за</p> <p>_____</p> <p><i>(указать билет (электронный билет), абонемент (электронного абонемента) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку))</i> в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе:</p>	
Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	

<p>Стоимость билета (электронного билета), абонемент (электронного абонемента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)</p>	
<p>Серия и номер билета, абонемента или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)</p>	
<p>Способ и форма оплаты билета (электронного билета, абонемента (электронного абонемента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) <i>(форма оплаты - в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица; способ оплаты - наличный или безналичный расчет)</i></p>	
<p><b>Приложение:</b> оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.</p> <p>С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), предусмотренными Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен (а).</p> <p>_____</p> <p>(дата) _____ (подпись)</p>	

Приложение № 2  
к Порядку продажи и возврата билетов  
(электронных билетов),  
абонементов (электронных абонементов) и  
экскурсионных путевок (электронных  
экскурсионных путевок)  
Государственного бюджетного учреждения  
культуры города Москвы "Мемориальный  
музей космонавтики"

**Форма**

**Заявление о возврате билета (электронного билета), абонемента  
(электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной  
экскурсионной путевки) в связи с болезнью посетителя на проводимое  
Музеем зрелищное мероприятие**

<p><b>В</b> Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Мемориальный музей космонавтики" 129515, Российская Федерация, город Москва, проспект Мира, дом 111</p> <p><b>От</b> _____ (указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя)</p> <p><b>Предпочтительный способ связи</b> (адрес, e-mail, телефон): _____ (нужное подчеркнуть)</p> <p><b>Заявление</b></p> <p>Прошу произвести возврат денежных средств за</p> <p>_____</p> <p>(указать билет (электронный билет), абонемент (электронного абонемента) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни:</p>	
Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	

<p>Стоимость билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)</p>	
<p>Серия и номер билета, абонеента или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)</p>	
<p>Способ и форма оплаты билета (электронного билета, абонеента (электронного абонеента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)  <i>(форма оплаты - в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица; способ оплаты - наличный или безналичный расчет)</i></p>	

**Приложение № 1:** оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

**Приложение № 2:** копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

В случае невозможности предоставления документов, указанных в приложения № 2 одновременно с подачей настоящего заявления, обязуюсь предоставить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

С Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен (а).

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Приложение № 3  
к Порядку продажи и возврата билетов  
(электронных билетов),  
абонементов (электронных абонементов) и  
экскурсионных путевок (электронных  
экскурсионных путевок)  
Государственного бюджетного учреждения  
культуры города Москвы "Мемориальный  
музей космонавтики"

**Форма**

**Заявление о возврате билета (электронного билета), абонемента  
(электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной  
экскурсионной путевки) в связи со смертью члена семьи посетителя или  
его близкого родственника на проводимое Музеем зрелищное мероприятие**

**В** Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Мемориальный музей космонавтики"

129515, Российская Федерация, город Москва, проспект Мира, дом 111

**От** \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя)

**Предпочтительный способ связи**

(адрес, e-mail, телефон): \_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть)

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за

\_\_\_\_\_ (указать билет (электронный билет), абонемент (электронного абонемента)  
или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти  
члена моей семьи или моего близкого родственника:

Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	

<p>Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</p>	
<p>Стоимость билета (электронного билета), абонемент (электронного абонемента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)</p>	
<p>Серия и номер билета, абонемента или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)</p>	
<p>Способ и форма оплаты билета (электронного билета, абонемента (электронного абонемента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) (форма оплаты - в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица; способ оплаты - наличный или безналичный расчет)</p>	

**Приложение № 1:** оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

**Приложение № 2:** копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.

**Приложение № 3:** 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), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

В случае невозможности предоставления документов, указанных в приложении № 2 и № 3 одновременно с подачей настоящего заявления, обязуюсь предоставить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

С Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен (а).

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Приложение № 4  
к Порядку продажи и возврата билетов  
(электронных билетов),  
абонементов (электронных абонементов) и  
экскурсионных путевок (электронных  
экскурсионных путевок)  
Государственного бюджетного учреждения  
культуры города Москвы "Мемориальный  
музей космонавтики"

**Форма**

**Заявление о переоформлении именного билета на проводимое Музеем  
зрелищное мероприятие**

<p><b>В</b> Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Мемориальный музей космонавтики" 129515, Российская Федерация, город Москва, проспект Мира, дом 111</p> <p><b>От</b> _____ <i>(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя)</i></p> <p><b>Предпочтительный способ связи</b> (адрес, e-mail, телефон): _____ <i>(нужное подчеркнуть)</i></p> <p><b>Заявление</b></p> <p>Прошу                      произвести                      переоформлении                      моего                      (-ей)</p> <p>_____</p> <p><i>(указать именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку)</i> на другое лицо:</p>	
<p>Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) лица, на которого переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка <i>(при наличии льготы у лица, на которого переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка указывается также категория льготы).</i></p>	
<p>Наименование зрелищного мероприятия:</p>	

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета	
Серия и номер билета, абонеента или экскурсионной путевки	
<p><b>Приложение № 1:</b> оригинал неиспользованного именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.</p> <p><b>Приложение: № 2:</b> документы, подтверждающие льготу лица, которое переоформляет билет, абонемент или экскурсионную путевку, и лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка (в случае, если именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене).</p> <p>С порядком переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, определенным постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен (а).</p>	
_____	_____
(дата)	(подпись)

Приложение № 5  
к Порядку продажи и возврата билетов  
(электронных билетов),

абонементов (электронных абонементов) и  
экскурсионных путевок (электронных  
экскурсионных путевок)  
Государственного бюджетного учреждения  
культуры города Москвы "Мемориальный  
музей космонавтики"

## Согласие на обработку персональных данных

Я,

---

(фамилия, имя, отчество (при наличии))  
зарегистрированный(ая) по адресу

---

паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_

(дата выдачи)      (кем выдан)

---

свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие Государственному бюджетному учреждению культуры города Москвы "Мемориальный музей космонавтики", расположенному по адресу: 129515, Российская Федерация, город Москва, проспект Мира, дом 111 (далее - Музей)

---

на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных: фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные (данные документа удостоверяющего личность), адрес регистрации (места проживания), адрес электронной почты, контактный телефон, номер банковского счета и карты, иные персональные данные, предоставленные мною для возврата (переоформления) билета.

Обработка персональных данных осуществляется Музеем в целях: продажи/возврата/переоформления билетов (электронных билетов,

абонементов, электронных абонементов, экскурсионных путевок, электронных экскурсионных путевок), в т.ч. именных на зрелищные мероприятия, проводимые Музеем.

Настоящее согласие на обработку персональных данных действует с момента его представления Музеем в течение 5 (пяти) лет и может быть отозвано мной в любое время путем подачи Музеем заявления в простой письменной форме.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

"    " \_\_\_\_\_