

**ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ В ФЕДЕРАЛЬНОМ
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ ДРЕВНЕРУССКОЙ КУЛЬТУРЫ И
ИСКУССТВА ИМЕНИ АНДРЕЯ РУБЛЕВА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Центральный музей древнерусской культуры и искусства имени Андрея Рублева» (далее – «Правила») разработаны в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации: Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлениями Правительства Российской Федерации, приказами Министерства культуры Российской Федерации, Уставом Музея и иными локальными нормативными актами и регламентируют правила продажи и возврата абонементов, экскурсионных путевок, входных билетов и билетов на мероприятия в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Центральный музей древнерусской культуры и искусства имени Андрея Рублева» (далее – «Музей»).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем их размещения на официальном сайте Музея в сети Интернет (www.rublev-museum.ru), а также на информационных стенах в местах продажи билетов.

**2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ АБОНЕМЕНТОВ, ЭКСКУРСИОННЫХ
ПУТЕВОК, БИЛЕТОВ**

2.1. Приобретая абонемент, билет, экскурсионную путевку, в кассе Музея или у уполномоченного представителя Музея, посетитель соглашается с настоящими Правилами, а также подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с Музеем.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю абонемента, билета, экскурсионной путевки, в которых содержится следующая информация:

- наименование и местонахождение Музея;

- наименование и вид услуги;

- место оказание услуги;

- стоимость;

- иная информация в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.3. Скидки, льготы при приобретении абонементов, билетов, экскурсионных путевок предоставляются посетителю при предъявлении документов, подтверждающих право на соответствующий вид льготы, скидки. Порядок бесплатного и льготного посещения Музея регламентируется отдельными локальными актами.

2.4. Входной билет дает право однократного посещения Музея. Дата посещения и/или период времени для посещения Музея указывается на приобретенном билете.

2.5. Входной билет с открытой датой дает право однократного посещения Музея в течение 6 (шести) месяцев со дня приобретения такого билета.

2.6. Билет на мероприятие дает право однократного посещения организованного в Музее мероприятия, указанного на приобретенном билете, без права посещения экспозиции, временных выставок и иных мероприятий (если это не предусмотрено программой мероприятия).

2.7. Экскурсионная путевка дает право посетителю получить услуги Музея по экскурсионному обслуживанию, только при наличии у него входного билета.

2.8. Абонемент дает право Посетителю получить набор услуг Музея (несколько мероприятий, экскурсий, лекций) в даты и время в соответствии с утвержденной программой, указанной на приобретенном абонементе.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА И ОБМЕНА БИЛЕТОВ, ЭКСКУРСИОННЫХ ПУТЕВОК

3.1. Порядок возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок утвержден Правительством Российской Федерации. Возврату и обмену подлежат оригиналы абонементов и билетов, приобретенные в кассе Музея или у уполномоченного представителя с неповрежденным корешком контроля при условии соблюдения сроков возврата, установленных настоящими Правилами.

3.2. В случае наличия технической и организационной возможности, допускается обмен или перенос на другую дату билета, экскурсионной путевки на другой билет, экскурсионную путевку при условии, что его стоимость соответствует стоимости ранее приобретенного билета, экскурсионной путевки, а сроки обмена – правилам возврата.

3.3. Посетитель имеет право отказаться и вернуть неиспользованный абонемент, входной билет, экскурсионную путевку, билет на мероприятие при соблюдении условий, указанных в настоящих Правилах.

3.4. В случае возврата неиспользованного абонемента, входного билета, билета на мероприятие, экскурсионной путевки в установленные ниже сроки, Посетителю возмещается 100% стоимости абонемента, билета на мероприятие, экскурсионной путевки.

ВИД БИЛЕТА	СРОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ
Билет на мероприятие	Не позднее, чем за 24 часа до начала мероприятия
Экскурсионная путевка	Не позднее, чем за 24 часа до начала экскурсии
Абонемент (в том числе именной абонемент)	Не позднее, чем за 3 (три) дня до даты проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия
Входной билет (в том числе билет с открытой датой)	В случае возврата билета в течение дня его приобретения, но не позднее, чем за три часа до окончания работы кассы Музея

3.5. В случае возврата абонемента, входного билета, билета на мероприятие, экскурсионной путевки позже сроков, указанных в п.3.4., а также в случае их повреждения, порчи, утраты, Посетителю их стоимость не возвращается.

3.6. Частичный возврат стоимости абонемента, входного билета, билета на мероприятие, экскурсионной путевки после наступления сроков, указанных в п. 3.4., не осуществляется.

3.7. Не производится возврат билетов в случае отказа Посетителя от дальнейшего участия в мероприятии или отказа от продолжения осмотра экспозиций.

3.8. Не допускается возврат билетов на основании того, что Посетитель не согласен с изменениями, внесенными в программу мероприятия (включая изменения в составе исполнителей, замену лектора и т.п.).

3.9. Возврат абонементов, входных билетов, билетов на мероприятия, экскурсионных путевок производится на основании письменного заявления Посетителя (форма заявления – в Приложении № 1 к настоящим Правилам), при предоставлении документа, удостоверяющего личность. Оформление возврата денежных средств производится в кассах Музея. Для оформления возврата Посетитель не позднее наступления установленного срока возврата (п. 3.4.) заполняет в кассах бумажное заявление на возврат и сдает абонемент/билет/путевку; при себе Посетителю необходимо иметь банковскую карту, с помощью которой была произведена оплата.

3.10. В случае возврата неиспользованных абонементов, входных билетов, билетов на мероприятия, экскурсионных путевок позднее наступления сроков, указанных в п. 3.4., в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя или лица, являющимся членом его семьи либо смертью лица, являвшимся членом его семьи или его близким родственником (в соответствии с Семейным кодексом РФ), Музей осуществляет возврат полной стоимости абонемента, билета, путевки при условии подачи заявления и подтверждающих документов (в т.ч. копий) в Музей в следующие сроки:

- В связи с болезнью: заявление – не позднее дня посещения, указанного на билете/абонементе/путевке; листок нетрудоспособности или справка – не позднее 14 дней со дня посещения, указанного на билете/абонементе/путевке;
- В связи со смертью: заявление – не позднее дня посещения, указанного на билете, подтверждающие документы (свидетельство о смерти и документы, подтверждающие родство) – не позднее 14 дней со дня посещения, указанного на билете/абонементе/путевке.

3.11. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (в том числе приемные), под близкими родственниками – дедушки, бабушки и внуки, родные братья и сестры.

3.12. В случае болезни Посетитель предоставляет в качестве подтверждающих документов электронные копии листка нетрудоспособности; медицинской справки 095/у (для учащихся или студентов) или справки (медицинского заключения), выданной медицинской организацией в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и подтверждающей факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению Музея, и документов, подтверждающих родство (в случае болезни члена семьи).

3.13. В случае смерти члена семьи или близкого родственника Посетителя он предоставляет в качестве подтверждающих документов оригиналов или

копий зарегистрированного медицинского свидетельства о смерти по форме №106/у-08 или свидетельства (справки) о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния (при условии, что смерть в соответствии с представленными документами наступила не ранее чем за 14 дней до дня посещения, указанного на билете/абонементе/путевке, но не позднее самого дня посещения и не ранее даты приобретения Посетителем билета/абонемента/путевки), а также электронные копии или фотографии документов, подтверждающих степень родства. В случае положительного решения Посетитель в срок не позднее 30 (тридцати) дней после подачи заявления обращается в кассу Музея с оригиналом билета/абонемента/путевки для возврата стоимости.

3.14. Для оформления возврата Музей вправе дополнительно запросить у Посетителя кассовый чек.

3.15. При оплате билета банковской картой возврат стоимости билета осуществляется только на банковскую карту, с которой был произведен платеж. Банковскую карту необходимо иметь с собой. Срок возврата стоимости билета на карту Посетителя зависит от банка – эмитента банковской карты.

3.16. Музей не несет ответственности за сроки осуществления платежей и возвратов банками и иными организациями.

3.17. Музей не несет ответственности по возникшим между Посетителем и платежной системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по вопросам платежей.

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА,
АБОНЕМЕНТА ИЛИ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА,
ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО,
В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА
ПРОВОДИМОЕ МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

**В ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ ДРЕВНЕРУССКОЙ КУЛЬТУРЫ
и ИСКУССТВА ИМЕНИ АНДРЕЯ РУБЛЕВА»**

От _____
(указать фамилию, имя, отчество посетителя)

Паспорт _____
(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

Адрес:
Электронная почта:
Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет, в том числе именной билет, абонемент, в том числе именной абонемент, или
экскурсионную путевку, в том числе именную экскурсионную путевку)
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (при наличии)	
Стоимость билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	

Информация о форме оплаты покупки билета,
в
том числе именного билета, абонемента, в том
числе именного абонемента, или
экскурсионной путевки, в том числе именной
экскурсионной путевки
(наличный или безналичный расчет; в
кассе музея)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (*нужное отметить*):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Копия кассового чека.
- 4) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 5) Копия листка нетрудоспособности, либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия
- 6) 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.
- 7) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супружкой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

(указать вид связи)

С требованиями к возврату билетов, абонементов и экскурсионных, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку музеем персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

Дата

Подпись

(*расшифровка Ф.И.О.*)

(заполняется, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: « ___ » 20 ___ г.

(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « ___ » 20 ___ г.

Решение о возврате: _____