

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом директора
БУК «ОГИК музей»
от «12» сентября 2019г № 152

**Правила продажи и возврата билетов
Бюджетного учреждения культуры Омской области «Омский
государственный историко-краеведческий музей»**

1. Общие положения и термины

1.1 Настоящие Правила продажи и возврата билетов БУК «ОГИК музей» разработаны в соответствии с Федеральным законом от 18 июля 2019 г. N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Федеральным законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и регламентируют правила продажи и возврата входных билетов, экскурсионных путевок и абонементов (далее билетов) на посещение выставок и мероприятий Бюджетного учреждения культуры Омской области «Омского государственного историко-краеведческого музея» (далее Музей).

1.2. Настоящие правила доводятся до сведения посетителей музея путем их размещения в вестибюле и на официальном сайте Музея.

1.3 Приобретение билетов, абонементов и экскурсионных путевок возможно в билетных кассах филиалов Музея по адресу:

- БУК «ОГИК музей» - г. Омск, ул. Ленина 23А,
- филиал музея МКВСО – г. Омск, ул. Таубе 7
- музей сказки «Васин хутор» - пос. Политотдел, ул. Гагарина 8А
- филиал «Дом-музей им. М.А. Ульянова - г.Тара, ул.Ульянова, д.24

Реализация билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые Музеем зрелищные мероприятия осуществляется самостоятельно или уполномоченными лицами, на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - уполномоченные лица). Список уполномоченных лиц представлен в Приложении №1 к настоящим Правилам.

1.4 **Билет (экскурсионная путевка, абонемент)** – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Музея. Формы билета, абонемента и экскурсионной путевки как бланков строгой отчетности разработаны в соответствии с Приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008 No 257.

1.5 Билеты, абонементы и экскурсионные путевки (далее Билеты), формы и реквизиты которых не соответствуют элементам оформления Музея, а также содержащие исправления или поддельные билеты, поддельные абонементы и поддельные экскурсионные путевки являются недействительными, не дают права на посещение зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату. Действующие в Музее образцы билетов, абонементов и экскурсионных путевок представлены в Приложении № 2 к настоящим Правилам.

2.Правила продажи Билетов

2.1 Приобретая Билет (экскурсионную путевку, абонемент) на услуги (мероприятия), предоставленные музеем, 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 (экскурсионной путевки, абонемента) и кассового чека, который содержит вид услуги, цену и иную информацию в соответствии с законодательством РФ.

2.3. Посетитель может приобрести Билеты в кассах Музея, а также воспользовавшись услугами онлайн продажи электронных Билетов на сайте Музея , у уполномоченных представителей Музея, заключивших с Музеем договор реализации билетов.

2.4. 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 какой-либо ответственности не несет.

2.5. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в кассах Музея и при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

2.6 Музей вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства РФ о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей.

3.Порядок возврата Билетов

3.1. Возврату и обмену подлежат оригиналы Билетов, приобретенные в кассе Музея с неповрежденным контролем, либо приобретенные у уполномоченных представителей Музея, заключивших с Музеем договор реализации Билетов.

3.2 В случае отмены, замены либо переноса проводимого Музеем зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость Билета - музеем либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет.

3.3 В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем 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, возврат Билета посетителем осуществляется в 100% стоимости Билета

3.4 В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия по иным причинам, посетитель имеет право при возврате Билета:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента или экскурсионной путевки;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;
- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;
- менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки.
- при возврате неиспользованного Билета в день его покупки до начала мероприятий возмещается полная стоимость Билета.

Для абонеентов - днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонеентом зрелищного мероприятия.

3.5. Билеты, абонеенты и экскурсионные путевки (за исключением именных билетов, именных абонеентов и именных экскурсионных путевок), реализованные музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонеентов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), по решению музея могут не приниматься к возврату.

3.6 В случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость Билета не возмещается. В случае повреждения, порчи и утраты Билета, дубликаты Билетов не выдаются и деньги не возвращаются.

3.7 Музей при возврате посетителем билета, абонеента или экскурсионной путевки на проводимое им зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки.

3.8 Музей не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем сверх установленной музеем цены билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.

3.9 Возврат Билетов производится на основании заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет, водительское удостоверение).

3.10 Возврат стоимости Билетов производится в кассах Музея, где был приобретен Билет, или у уполномоченных лиц у которых приобретался билет. Возврат денежных средств за возвращенный Билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

3.11 Для возврата стоимости Билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца (Приложение №3) и предъявляется документ, удостоверяющий личность (бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые документы - Билет и чек (при наличии).

3.12 Для возврата стоимости Билетов, оплаченных платежной картой, заполняется заявление установленного образца (Приложение №4), 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 и чек (при наличии). Заявление принимается только от лица, купившего Билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия.

3.13 Заполненное заявление посетитель передает в кассу Музея. Кассир подписывает заявление у главного бухгалтера (в его отсутствие у зам.главного бухгалтера или у заведующего филиалом) и осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты Билета.

3.14 Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте Музея осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением, условия возврата электронного билета устанавливаются уполномоченным представителем.

3.15 При покупке Билетов у уполномоченных представителей Музея, заключивших с Музеем договор реализации билетов, возврат производится в местах покупки, условия возврата таких Билетов устанавливаются уполномоченными представителями самостоятельно.

3.16 Неиспользованный Билет не дает права посещения Музея в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Музеем и при наличии возможности изменяется дата проведения экскурсии.

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

3.18 Музей имеет право повторно реализовать бланки возвращенных Билетов.

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

Приложения:

1. Список уполномоченных представителей Музея, заключивших с Музеем договор реализации билетов
2. Образцы билетов, абонементов и экскурсионных путевок действующие в Музее
3. Форма заявления для возврата стоимости Билетов, оплаченных в кассах музея за наличный расчет.
4. Форма заявления для возврата стоимости Билетов, оплаченных в кассах музея за безналичный расчет (по платежной карте).

