

Приложение
к приказу ГБУККК ККХМ
имени Ф.А. Коваленко
от 01.10.2021 г. №372 – МВ

ПОЛОЖЕНИЕ
о продаже и возврате билетов (электронных билетов) и экскурсионных
путевок
государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского
края «Краснодарский краевой художественный музей имени
Ф.А. Коваленко»

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящее положение о продаже и возврате билетов (далее - Положение) государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко» (далее - Музей) разработано 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 входных билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок (далее - Билет) на постоянную экспозицию, временные выставки и культурно-массовые мероприятия Музея.

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения посетителей Музея

путем размещения на официальном сайте Музея и на информационных стойках во входной зоне музейных зданий.

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 РФ и договором с банком-эквайером.

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** – документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой Музеем.

1.3.4. **Возврат** - оформленный в соответствии с условиями настоящего Положения возврат денежных средств.

1.3.5. **Посетитель** – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), экскурсионную путевку.

1.3.6. **Касса музея** - касса ГБУККК ККХМ имени Ф.А. Коваленко для продажи билетов и экскурсионных путевок.

1.3.7. **Сайт Музея** – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу www.kovalenkomuseum.ru

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

1.4. Билет (электронный билет) и экскурсионная путевка является договором на оказание услуг в сфере культуры и приобретая билет (электронный билет) и экскурсионную путевку на услуги, предоставляемые Музеем, посетитель соглашается с данным Положением, а Музей обязуется оказать услугу в сфере культуры, указанную в билете (электронном билете) и экскурсионной путевке, в установленную дату.

1.5. Билет (электронный билет) и экскурсионная путевка формируется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. При покупке в кассе Музея билет (экскурсионная путевка) распечатывается билетным кассиром, при покупке электронного билета на сайте Музея – покупателем (посетителем) самостоятельно. В случае покупки именного билета на сайте Музея, посетитель самостоятельно вносит персональные данные в установленную форму, в случае покупки билета в кассе Музея в рамках программы «Пушкинская карта» данные ФИО вносит билетный кассир. Посетитель берет на себя ответственность за достоверность

указанных при покупке именного билета персональных данных (при покупке на сайте Музея) и дает согласие на их обработку и хранение.

1.6. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 г. №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета (электронного билета), экскурсионной путевки Музей рекомендует соблюдать указанные возрастные ограничения.

1.7. Электронный билет действителен для одного лица, не требует обмена на обычный (типографский) билет и предоставляет посетителю право прохода на указанное в билете мероприятие в установленную дату.

2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет (электронный билет), экскурсионную путевку на выставку и/или мероприятия Музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с Музеем, а также согласие с данным Положением.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета (электронного билета) и/или экскурсионной путевки.

2.3. Билет содержит:

- серию и номер или уникальный номер (номер под штрих-кодом на электронном билете);
- наименование и организационно-правовую форму Музея;
- место нахождения Музея;
- идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный Музеем;
- наименование и вид услуги;
- категорию посетителей;
- стоимость услуги;
- дату посещения выставки или мероприятия;
- иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.4. Для экскурсионной путевки дополнительно указывается время проведения экскурсии.

2.5. Билеты (электронные билеты), 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, а также билеты (электронные билеты), экскурсионные путевки содержащие исправления, поддельные билеты (электронные билеты), экскурсионные путевки являются недействительными, не дают право на посещение Музея и не принимаются к возврату.

2.6. Посетитель может приобрести билеты, экскурсионные путевки в Кассе музея, электронные билеты на официальном сайте Музея.

2.7. Билеты могут быть приобретены посетителями заранее в кассе Музея.

2.8. При экскурсионном посещении Музея посетитель приобретает индивидуальные или групповые экскурсионные путевки. Экскурсионная путевка действительна только при наличии входного билета, за исключением экскурсионной путевки на мероприятие, включающее объекты показа городской среды без посещения выставочных залов Музея.

2.9. Цены на входные билеты (электронные билеты) и экскурсионные путевки устанавливаются на основании утвержденного директором Музея Прейскуранта цен.

2.10. Оплата билетов и экскурсионных путевок в кассе Музея производится по выбору покупателя за наличный расчет или платежной картой через терминал, в том числе «Пушкинской картой».

2.11. Для льготных посетителей, предусмотренных локальными нормативными актами Музея (перечень указанных категорий размещен в информационном блоке кассы Музея), вход на экспозиции Музея осуществляется на основании льготного/бесплатного билета на право льготного/бесплатного посещения, приобретенного в кассе Музея при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготное/бесплатное обслуживание.

2.12. Электронный льготный билет, приобретенный на сайте Музея, действителен только при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего право на льготу при посещении Музея.

3. Порядок возврата билетов, экскурсионных путевок.

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, экскурсионную путевку в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

3.2. Возмещение стоимости билетов, 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. Возврат неиспользованного билета на постоянную экспозицию Музея, а также на временные выставки Музея осуществляется в 100% объеме

стоимости при обращении посетителя в кассу Музея до даты посещения (включительно).

3.4. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за экскурсионную путевку или неиспользованный билет на мероприятия, проводимые Музеем по записи, рассчитывается в соответствии с положениями, предусмотренными ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре:

- 100% стоимости билета при отмене, замене либо переносе мероприятия по инициативе Музея;

- 100% стоимости билета при отказе посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника (при предоставлении документов по перечню и в сроки, предусмотренные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491);

- 100% стоимости билета при обращении не позднее, чем за 10 дней до даты мероприятия;

- 50% стоимости билета при обращении менее чем за 10, но не позднее чем за 5 дней до даты мероприятия;

- 30% стоимости билета при обращении менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до даты мероприятия;

- при обращении менее чем за 3 дня до даты мероприятия стоимость билета не возвращается.

3.5. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденным контролем, приобретенные в Кассе музея. В случае повреждения, порчи или утраты билета (экскурсионной путевки) их дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.6. Возврат билетов производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

3.7. Способы возврата денежных средств посетителю:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея;

- возврат на банковскую карту при оплате билета, экскурсионной путевки в кассе Музея.

3.8. Возврат денежных средств за возвращенный билет (экскурсионную путевку) осуществляется тем же способом, которым производилась оплата. При возврате билета (экскурсионной путевки) купленного в кассе Музея с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет (экскурсионная путевка) был оплачен.

3.9. Возврат электронного билета осуществляется в порядке, предусмотренном Правилами продажи и возврата и/или Пользовательским соглашением билетного оператора, размещенными на сайте уполномоченного лица. С данными Правилами/Соглашением посетитель обязан ознакомиться перед покупкой электронного билета на сайте.

3.10. Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление и предъявляется документ, удостоверяющий личность.

3.11. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой, заполняется заявление, предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты. К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты. Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия.

3.12. Заполненное заявление с приложением соответствующих документов посетитель передает в кассу Музея, после чего кассир осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты и срока сдачи билета.

3.13. Сроки возврата денежных средств:

- возврат денежных средств за билет (экскурсионную путевку) наличным способом производится в день обращения посетителя.

- возврат денежных средств за билет (экскурсионную путевку) по безналичному расчету осуществляется в сроки, предусмотренные банком-эмитентом.

3.14. Возврат стоимости билетов осуществляется в дни и часы работы кассы Музея.

4. Заключительные положения

4.1. Музей имеет право изменять настоящее Положение в одностороннем порядке, разместив его на официальном сайте Музея и информационных стойках во входной зоне музейных зданий.

4.2. Приложение №1 «Форма заявления о возврате по инициативе посетителя билета, экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие».

4.3. Приложение №2 «Форма заявления о возврате в связи с болезнью посетителя билета, экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие».

4.4. Приложение №3 «Форма заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или близкого его родственника билета, экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие».

Приложение № 1
к Положению о продаже
и возврате билетов
(электронных билетов) и
экскурсионных путевок
Государственного
бюджетного учреждения
культуры
Краснодарского края
«Краснодарский краевой
художественный музей
имени Ф.А. Коваленко»

**Форма заявления о возврате по инициативе посетителя билета, экскурсионной
путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие**

В Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края
«Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко»
350063 г. Краснодар, ул. Красная, 13

От _____
(указать фамилию, имя отчество (последнее – при наличии) посетителя)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств _____
(указать билет или экскурсионную путевку)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Стоимость билета или экскурсионной путевки	
Серия и номер билета или экскурсионной путевки	
Информация о форме оплаты покупки билета или экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю (нужное отметить):

1. Оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки
2. Кассовый чек.

3. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

С требованиями к возврату билетов и экскурсионных путевок, 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 Положением о продаже и возврате билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок Государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко», ознакомлен(а).

_____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется Музеем)

Заявление
принято: « __ » _____ 20 __ г.

(должность)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Приложение № 2
к Положению о продаже
и возврате билетов
(электронных билетов) и
экскурсионных путевок
Государственного
бюджетного учреждения
культуры
Краснодарского края
«Краснодарский краевой
художественный музей
имени Ф.А. Коваленко»

**Форма заявления о возврате в связи с болезнью посетителя билета,
экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие**

В Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края
«Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко»
350063 г. Краснодар, ул. Красная, 13

От _____
(указать фамилию, имя отчество (последнее – при наличии) посетителя)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств _____
(указать билет или экскурсионную путевку)
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Стоимость билета или экскурсионной путевки	
Серия и номер билета или экскурсионной путевки	
Информация о форме оплаты покупки билета или экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю (нужное отметить):

1. Оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки
2. Кассовый чек.

3. Копия листа нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия подается представителем посетителя).

4. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление посетителя, предъявляющего билеты, удерживаемые Администрацией Правительства Краснодарского края «Краснодарский край» государственной художественной музей имени Ф.А. Коваленко», ознакомились).

Дата / Подпись / (фамилия, инициалы)

Заявление
принято: « 20 » г.
(подпись)
(фамилия, инициалы)
(заполняется Музеем)

Приложение № 3
к Положению о продаже
и возврате билетов
(электронных билетов) и
экскурсионных путевок
Государственного
бюджетного учреждения
культуры
Краснодарского края
«Краснодарский краевой
художественный музей
имени Ф.А. Коваленко»

**Форма заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или
близкого его родственника билета, экскурсионной путевки на проводимое
Музеем зрелищное мероприятие**

В Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края
«Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко»
350063 г. Краснодар, ул. Красная, 13

От _____
(указать фамилию, имя отчество (последнее – при наличии) посетителя)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств _____
(указать билет или 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	
Стоимость билета или экскурсионной путевки	
Серия и номер билета или экскурсионной путевки	
Информация о форме оплаты покупки билета или экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю (нужное отметить):

1. Оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки

2. Кассовый чек.
 3. 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.
 4. Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленной) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братьями или сестрой).
 5. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- С требованиями к возврату билетов и экскурсионных путевок, 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 Положением о продаже и возврате билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок Государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой художественный музей имени Ф.А. Коваленко», ознакомлен(а).

_____ / _____ / _____
 (дата) (подпись) (фамилия, имя, отчество)

_____ (заполняется Музеем)

Заявление
 принято:

« _____ » _____ 20__ г.

_____ (должность)
 _____ (подпись)
 _____ (фамилия, имя, отчество)