

**Положение о продаже и возврате билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Музейно-выставочный центр "Тушино"**

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Положение о продаже и возврате билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музейно-выставочный центр "Тушино" (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-І "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации", постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 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", Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музейно-выставочный центр "Тушино" (далее – учреждение, ГБУК г. Москвы "МВЦ "Тушино").

1.2. Термины и определения:

1.2.1. Платежная карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком-эмитентом.

1.2.2. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг учреждения.

1.2.3. Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящего Положения.

1.2.4. Касса учреждения – касса ГБУК г. Москвы "МВЦ "Тушино" для продажи билетов.

1.2.5. Пользовательское соглашение – соглашение, которое регулирует действия посетителя при получении информации и осуществлении заказа при приобретении билетов с использованием сайта учреждения с целью некоммерческого (личного) использования.

1.2.6. Мероприятие – выставка, концерт, фестиваль, а также любое иное театрально-зрелищное, культурно-просветительское, зрелищно-развлекательное или иное зрелищное мероприятие.

1.2.7. Электронный билет – входной электронный документ, автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в виде графического изображения, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право посетителя на посещение мероприятия и получение услуг учреждения, указанных в электронном билете.

1.2.8. Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между учреждением и посетителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.2.9. Номинальная стоимость билета – цена посещения мероприятия, которую устанавливает учреждение.

1.2.10. Услуга учреждения – проведение мероприятий, оказываемых учреждением, посещение которых возможно при предъявлении билета.

1.2.11. Посетитель – гражданин, имеющий намерение приобрести билет, либо приобретающий билет на мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый учреждением, посетитель соглашается с данным Положением и обязуется им следовать.

1.4 Настоящие Положение доводится до сведения посетителей учреждения путем размещения в справочно-информационной зоне у Кассы и на сайте учреждения.

2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет на услуги (мероприятия) учреждения, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с учреждением, а также согласие с данным Положением.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета.

2.3. Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- цену услуги;
- иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.4. Посетитель может приобрести билеты в Кассе учреждения, посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на

сайте учреждения в соответствии с условиями Пользовательского соглашения, уполномоченных представителей учреждения, заключивших с учреждением договор реализации билетов.

2.5. При приобретении билетов у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов учреждения), в случае возникновения каких-либо негативных последствий учреждение какой-либо ответственности не несет.

2.6. Льготы при посещении учреждения предоставляются при приобретении билетов в Кассе учреждения и при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

2.7. Информацию о наличии билетов можно получить в Кассе учреждения, у администратора и на сайте учреждения.

3. Порядок возврата билетов

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" посетитель вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с учреждением.

3.2. Возврат неиспользованного билета возможен в Кассе учреждения до начала проведения мероприятия (оказания услуги) при наличии возвращаемого билета, при этом учреждение возвращает 100% (сто процентов) стоимости билета.

3.3. В случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета не возвращается. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты билетов не выдаются и деньги не возвращаются.

3.4. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в Кассе учреждения с неповрежденным контролем либо приобретенные у уполномоченного представителя учреждения, с которым у учреждения заключен договор реализации билетов.

3.5. Возврат билетов производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет). Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

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

3.7. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой или по безналичному расчету, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 2), предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек. (Бланк заявления можно получить у билетного кассира в Кассах музея или скачать с сайта учреждения). 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 (доверенность).

3.8. Заполненное заявление посетитель передает в Кассу учреждения. Кассир осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета.

3.9. Неиспользованный билет не дает права посещения учреждения в другое время и дату, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с учреждением и при наличии возможности дата посещения изменена.

3.10. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте <http://vz-tushino.ru> осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением. Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца (Приложение № 3). Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета на электронный адрес tushinogallery@mail.ru (Бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта учреждения).

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

3.12. В случаях отмены мероприятия (оказания услуги) по инициативе учреждения стоимость проданных билетов возвращается полностью.

3.13. Учреждение имеет право вносить изменения в настоящие Положение в одностороннем порядке, разместив их в справочно-информационной зоне у Кассы учреждения и на сайте учреждения.

Директору ГБУК г. Москвы
"Музейно-выставочный центр "Тушино"
М.Г. Панкратовой

от _____
ФИО

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность

серия _____ номер _____

выдан " ____ " _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

на _____
(название мероприятия, дата и время)

на общую сумму _____ рублей.
(сумма прописью)

Номера билетных бланков _____

ввиду того, _____,
(указать причину возврата)

прошу вернуть уплаченную сумму в полном размере.

Приложение: билеты в количестве _____ шт.

Дата _____

Подпись _____

Директору ГБУК г. Москвы
"Музейно-выставочный центр "Тушино"
М.Г. Панкратовой

от _____ *ФИО*

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность

серия _____ номер _____

выдан " ____ " _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

на _____
(название мероприятия, дата и время)

на общую сумму _____ рублей.
(сумма прописью)

Номера билетных бланков _____

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

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

_____ (сумма прописью)

ввиду _____
(указать причины возврата)

Банковские реквизиты:

Номер карты _____

Банк _____

р/сч _____

к/сч _____

БИК _____

Приложение: билеты в количестве _____ шт.

Дата _____

Подпись _____/

Директору ГБУК г. Москвы
"Музейно-выставочный центр "Тушино"
М.Г. Панкратовой

от _____
ФИО

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность

серия _____ номер _____

выдан " ____ " _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Фамилия Имя Отчество, полностью)

Документ, удостоверяющий личность: _____
(серия и номер)

прошу Вас вернуть мне денежные средства в сумме: _____
(цифрами и прописью указывается сумма заказа)

_____ за билет, заказанный на сайте <http://vz-tushino.ru>

на мероприятие _____

по причине _____

Номер брони _____ Дата Заказа _____

e-mail: _____
(полный адрес электронной почты, который был указан при заказе билета)

Номер банковской карточки, с которой был произведен платеж

_____ Приложение: билеты в количестве _____ шт.

Дата _____

Подпись _____ / _____ /