



ГАУК МО «СЕРПУХОВСКИЙ ИСТОРИКО-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ»

ПРИКАЗ

01.07.2019 № 219

г. Серпухов

Об утверждении Правил продажи и возврата билетов в музее

В целях выполнения задач, принципов и мероприятий, направленных на повышение качества услуг, оказываемых ГАУК МО «Серпуховский историко-художественный музей»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Правила продажи и возврата билетов ГАУК МО «Серпуховский историко-художественный музей» с "01" июля 2019г.
2. Назначить следующих должностных лиц, ответственных за продажу и возврат билетов:
 - кассир – Буданова Татьяна Александровна;
 - кассир - Глухова Татьяна Александровна;
 - кассир - Савина Ольга Вячеславовна;
 - заведующий сектором складского учета- Логункова Екатерина Ярославовна.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по экономике Прокошеву Валентину Григорьевну.

Директор

Ж.С. Алейникова

С приказом ознакомлены и согласны:

<u>01.07.19</u> (дата)	 (подпись)	Прокошева В.Г.
<u>01.07.19</u> (дата)	 (подпись)	Логункова Е.Я.
<u>01.07.19</u> (дата)	 (подпись)	Глухова Т.А.
<u>01.07.19</u> (дата)	 (подпись)	Савина О.В.
<u>01.07.19</u> (дата)	 (подпись)	Буданова Т.А.

КОПИЯ ВЕРНА
ВЕДУЩИЙ
ДОКУМЕНТОВЕД
ЗЫБЕНКО Е. Е.

УТВЕРЖДЕНЫ:

приказом директора
ГАУК МО «Серпуховский
историко-художественный музей»
от 01 июля 2019 г. № 219

Правила продажи и возврата билетов ГАУК МО «Серпуховский историко-художественный музей»

I. Общие положения и термины

1.1 Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного автономного учреждения культуры Московской области «Серпуховский историко-художественный музей» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации и регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия (далее - билеты) Государственного автономного учреждения культуры Московской области «Серпуховский историко-художественный музей» (далее — Музей).

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

1.3 Термины и определения:

1.3.1 **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.

1.3.2 **Билет** – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Музея.

1.3.3 **Возврат** – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств.

1.3.4 **Кассы музея** – кассы ГАУК МО «Серпуховский историко-художественный музей» для продажи билетов.

1.4. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый Музеем, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

II. Правила продажи билетов

2.1 Приобретая билет на услуги (мероприятия) Музея, 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.

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 Кассах музея.

2.5 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 ответственности не несет.

2.6 Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в Кассах музея и при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

III. Порядок возврата билетов

3.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

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

3.3 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.

3.4 Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в Кассе музея с неповрежденным контролем.

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) и **предъявляется документ, удостоверяющий личность** (Бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

3.7 Для возврата стоимости билетов, **оплаченных платежной картой**, 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 или скачать с сайта Музея). 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.

3.8 Заполненное заявление посетитель передает в Кассу музея. Кассир подписывает заявление у заместителя директора по экономике (в отсутствие у лица, заменяющего его), и осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета.

3.9 Возврат стоимости билетов производится в той Кассе музея, где билет был приобретен. Кассы музея расположены по адресу:

- Московская область, г. Серпухов, ул. Чехова, д.87 в рабочие часы кассы: среда, четверг, воскресенье – с 10.30 до 16.30, пятница – с 10.30 до 19.30, суббота- с 10.30 до 18.30.

- Московская область, г. Серпухов, ул. Калужская, д.48 в рабочие часы кассы: среда, четверг, пятница, воскресенье – с 10.30 до 16.30, суббота- с 10.30 до 18.30.

3.10 Неиспользованный билет не дает права посещения Музея в другое время и дни, за исключением случаев, согласования с Музеем и при наличии возможности изменяется дата проведения экскурсии.

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

3.12 В случаях отмены мероприятия (оказания услуг) по инициативе Музея стоимость возвращаемых билетов возмещается полностью.

3.13 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. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами.
2. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой.

Приложение № 1
к Правилам продажи и возврата билетов
ГАУК МО "Серпуховский
историко-художественный музей"

Директору ГАУК МО "Серпуховский
историко-художественный музей"
Ж.С. Алейниковой

от _____
(ФИО)

Зарегистрирован(а) по адресу:

Документ, удостоверяющий личность:

Наименование документа: _____

серия _____ номер _____

Дата выдачи" ____ " _____ г.

Кем выдан: _____

Код подразделения: _____

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 _____
(шестизначный номер)

Ввиду того, _____
(указать причину возврата)

прошу вернуть уплаченную сумму в полном размере.

Приложение: билеты в количестве _____ шт.

Дата " ____ " 20__ г.

Подпись _____ / _____ /
(расшифровка подписи)

Билеты принял кассир: _____

Приложение № 2
к Правилам продажи и возврата билетов
ГАУК МО "Серпуховский
историко-художественный музей"

Директору ГАУК МО "Серпуховский
историко-художественный музей"
Ж.С. Алейниковой

от _____
(ФИО)

Зарегистрирован(а) по адресу:

Документ, удостоверяющий личность:

Наименование документа: _____

серия _____ номер _____

Дата выдачи" ____ " _____ г.

Кем выдан: _____

Код подразделения: _____

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 _____
(шестизначный номер)

Прошу Вас вернуть мне денежные средства, оплаченные мною по чеку № _____ от
_____ 20__ г. в сумме _____
(сумма прописью)

Ввиду того, _____
(указать причины возврата)

Банковские реквизиты:

Номер карты _____

Банк _____

р/сч _____

к/сч _____

БИК _____

Приложение: билеты в количестве _____ шт.

Дата " ____ " _____ 20__ г.

Подпись _____ / _____ /
(расшифровка подписи)

Билеты принял кассир: _____
(ФИО)