

**Положение о порядке продажи и возврата билетов Муниципального бюджетного учреждения культуры «Тульский историко-архитектурный музей»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке продажи и возврата билетов Муниципального бюджетного учреждения культуры «Тульский историко-архитектурный музей» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. №23001-1 «О защите прав потребителей», Законом РФ от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции Федерального закона от 18 июля 2019г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»), Гражданским кодексом Российской Федерации, Положением 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, утверждённым постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 №442 (с изменениями на 10 августа 2020 года), а так же Правилами и условиями 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 и регламентирует правила продажи и возврата билетов на мероприятия, организуемые и проводимые муниципальным бюджетным учреждением культуры «Тульский историко-архитектурный музей» (далее - МБУК «ТИАМ»).

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения посетителей МБУК «ТИАМ» путем его размещения на официальном сайте музея [www.tiam-tula.ru](http://www.tiam-tula.ru).

1.3. Основные термины

**Музей (исполнитель)** – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тульский историко-архитектурный музей» (МБУК «ТИАМ»); ОГРН 1037101123927; место нахождения: 300041, г. Тула, проспект Ленина, 27.

**Покупатель (посетитель)** – гражданин РФ, иностранный гражданин, лицо без гражданства, приобретший билет на мероприятие, проводимое МБУК «ТИАМ» от своего имени; является стороной публичного договора оказания услуг.

**Мероприятие** – культурно-просветительские мероприятия, организованные Музеем: посещение постоянных и временных экспозиций, экскурсии, лекции, а также любые иные мероприятия, посещение которых возможно только при предъявлении билета.

**Билет** - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение мероприятия, проводимого музеем.

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

## **II. Порядок продажи билетов.**

2.1. МБУК «ТИАМ» реализует билеты в кассе музея по ценам, установленным в соответствии с прейскурантом на услуги. При этом информация о действующих ценах размещается в кассах музея и публикуется на официальном сайте музея.

2.2. Покупка билета возможна предварительно или в день посещения мероприятия в кассе музея.

2.3. Приобретая билет на мероприятие музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем, а также согласие с данным порядком.

2.4. Покупатель обязан до начала покупки билетов сообщить кассиру о виде оплаты (наличные средства, банковская карта) и предъявить (при наличии) документы, подтверждающие льготы.

2.5. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату мероприятия, проштампованную на билете, количество приобретенных билетов, наличие кассового чека (при оплате банковской картой дополнительного чека с терминала оплаты) и сдачу (при наличном расчете).

2.6. Билет содержит следующую информацию:

- а) наименование документа, шестизначный номер и серия;
- б) наименование и организационно-правовая форма организации, оказывающей услугу;
- в) наименование учредителя организации, оказывающей услугу;

г) идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный организации культуры, выдавшей документ;

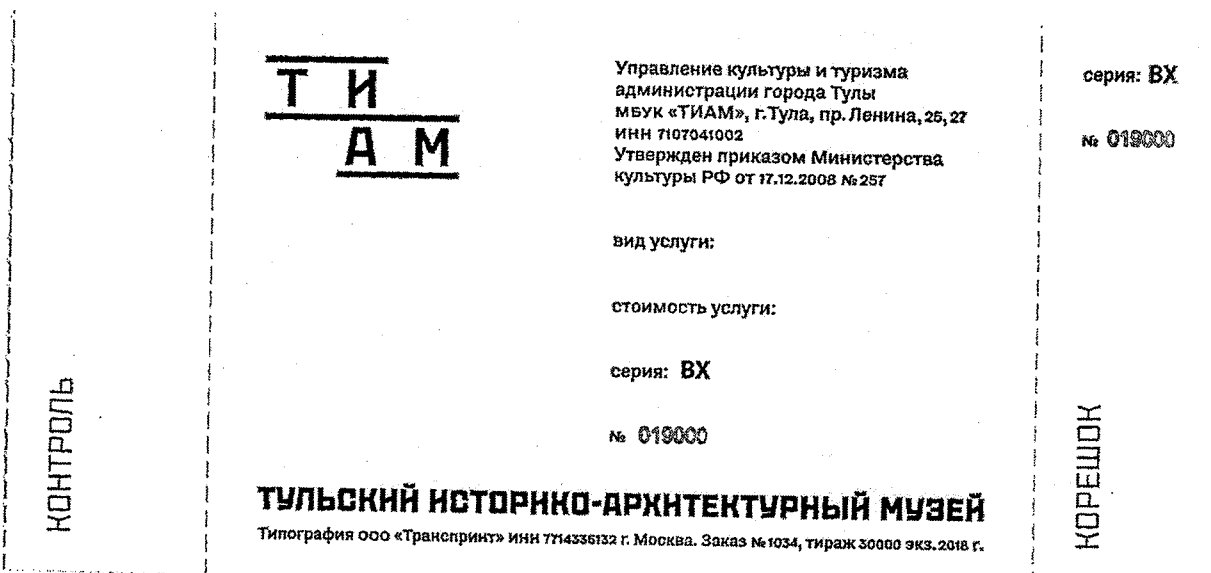
д) вид услуги;

е) стоимость услуги в денежном выражении.

### Образец билета МБУК «ТИАМ»



1 Дом Крафта пр-т Ленина, 25  
2 Музейный двор пр-т Ленина, 25/27  
3 Дом Белявского пр-т Ленина, 27  
телефон: +7 (4872) 312661  
[www.tiam-tula.ru](http://www.tiam-tula.ru)



### III. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимое музеем мероприятие в случае отказа посетителя от посещения мероприятия по инициативе посетителя.

3.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого музеем мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель

вправе обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

3.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в музей либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

Представление заявления о возврате в музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета.

В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

3.3. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются музеем в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) музей делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет копию с отметкой о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления копии с отметкой о получении по электронной почте).

В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, музей осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 3.5 настоящего Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.5. настоящего Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, музей сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (далее - уведомление об отказе);
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) музей не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.4. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет рассчитывается музеем в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

3.5. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в музей не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;
- в) билет, не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых музеем в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) не будут приниматься к возврату;
- г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с пунктом 3.2. настоящего Положения.

#### **IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые музеем мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

4.1. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия в связи с его болезнью, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета. Форма заявления о возврате билета в связи с болезнью утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

4.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет.

4.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

4.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

4.5. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 4.2. настоящего Положения, документов, указанных в подпункте "б" пункта 4.5. настоящего Положения, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 4.2. настоящего Положения

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 4.3. и 4.4. настоящего Положения, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются музеем в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) музей делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет копию с отметкой о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления копии с отметкой о получении по электронной почте).

Музей в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 4.6. настоящего Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в музей в полном объеме документов, указанных в пункте 4.5. настоящего Положения.

По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в

возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 4.7. настоящего Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 4.7. настоящего Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, музей сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Музей не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

4.7. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.6. настоящего Положения) представлены в музей, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;
- в) документы, указанные в пункте 4.5. настоящего Положения, представлены в сроки, установленные настоящим Положением;
- г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с пунктами 4.2 – 4.6 настоящего Положения;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) билет приобретён до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

**V. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые музеем мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации**

5.1. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

5.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет.

5.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

5.4. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета на посещение мероприятия;
- б) 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;
- в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и не полнородными братом или сестрой).

5.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 5.2. настоящего Положения, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 5.4. настоящего Положения, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом,



представлены посетителем в срок, указанный в пункте 5.2. настоящего Положения.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 5.4. настоящего Положения, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются музеем в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) музей делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет копию с отметкой о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов музей осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 5.6. настоящего Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в музей в полном объеме документов, указанных в пункте 5.4. настоящего Положения.

По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 5.7 настоящего Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 5.7 настоящего Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, музей либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;
- направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;
- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета музей не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения решения музея посетителю либо уполномоченному лицу о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.7. В случае отказа посетителя от посещения проводимого музеем мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5.6 настоящего Положения) представлены в музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;
- в) документы, указанные в пункте 5.4 настоящего Положения, представлены в сроки, установленные настоящим Положением;
- г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с пунктами 5.2-5.6 настоящего Положения;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;
- ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета.

**VI. Особенности отмены, замены либо переноса проводимого музеем мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов 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**

6.1. В случае отмены, замены или переноса, мероприятия по инициативе музея, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате приобретенного билета. Возврат билетов производится в срок до 10 дней после указанной в билете даты мероприятия.

При отмене, замене или переносе мероприятия посетитель вправе потребовать возврата денежных средств за билеты, приобретенные в кассе музея, при соблюдении следующих условий:

посетитель (его законный представитель или представитель на основании надлежащим образом оформленной доверенности), желающий вернуть билет, должен лично обратиться в кассу музея с письменным заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет. При подаче заявления указанное лицо представляет неиспользованный билет и кассовый чек (Комплект). Билет, распечатанный на бланке строгой отчетности, должен быть действительным, соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры РФ, не должен иметь повреждений, исправлений, наклеек.

Возврат денежных средств за неиспользованный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата. В случае приобретения билета за безналичный расчет зачисление денежных средств по Заявлению осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем. Возврат наличных денежных средств осуществляется на основании заявления и только при представлении паспорта заявителем. Денежные средства за билеты выплачиваются в размере, указанном на бланке билета.

В случае повреждения, порчи и утраты билета, дубликат билета не выдается и деньги не возвращаются.

6.2. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, проводимых музеем, 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, музей размещает на своём официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию об отмене или переносе мероприятия, а в случае переноса также информацию о дате и времени проведения мероприятия после даты отмены вышеуказанных режимов и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

6.3. Информация об отмене или о переносе мероприятия размещается музеем не позднее 14 календарных дней с даты отмены вышеуказанных режимов. В случае невозможности в установленный срок определить дату и время проведения перенесенного мероприятия музей размещает на своём официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию о переносе мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена музеем не позднее 6 месяцев с даты отмены вышеуказанных режимов.

6.4. При отмене музеем проведения мероприятия музей или уполномоченное лицо, у которого приобретен билет, если договором уполномоченного лица с музеем на указанное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета (далее - уполномоченное лицо), вправе предложить посетителю посетить то же или

иное мероприятие после отмены режимов либо возместить посетителю полную стоимость билета.

6.5. При переносе мероприятия музей вправе предложить посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету либо обменять ранее приобретенный посетителем билет на ваучер на перенесенное мероприятие.

Форма ваучера на перенесенное мероприятие (форма электронного ваучера на перенесенное мероприятие), содержащая реквизиты ваучера на перенесенное мероприятие, в том числе информацию о перенесенном мероприятии и денежной сумме, уплаченной посетителем за ранее приобретенный билет, утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

6.6. Обмен посетителю ранее приобретенного билета на ваучер на перенесенное мероприятие осуществляется музеем или уполномоченным лицом, на которое договором с музеем возложена обязанность по выдаче ваучеров на перенесенное мероприятие, по его инициативе:

- в день обращения посетителя об обмене билета на ваучер на перенесенное мероприятие в музей или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено посетителем не ранее даты отмены вышеуказанных режимов.

6.7. В случае, если музей не позднее 6 месяцев с даты отмены вышеуказанных режимов, не определил дату и время проведения перенесенного мероприятия и не разместил информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", такое мероприятие считается отмененным, и музей обязан осуществить возврат полной стоимости билета (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) посетителю по его инициативе:

- в день обращения посетителя о возврате стоимости билета (ваучера на перенесенное мероприятие) в музей или к уполномоченному лицу.

6.8. Музей обязан провести все мероприятия, перенесенные им в связи с введением вышеуказанных режимов, не позднее 18 месяцев с даты отмены этих режимов.

6.9. Не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного мероприятия музей обязан начать обмен ваучеров на перенесенное мероприятие на билет, а также разместить информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.10. Обмен ваучеров осуществляется музеем или уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

- в день обращения посетителя об обмене ваучера на перенесенное мероприятие на билет в музей или к уполномоченному лицу.

6.11. Ваучер на перенесенное мероприятие обменивается на билет, дающий право посетить перенесенное мероприятие, дата и время которого были объявлены музеем, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, которые обменивались на ваучер. Под

условиями понимаются диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала) в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, проведение мероприятия в том же населенном пункте (указанные условия учитываются в совокупности). В случае невозможности предоставить посетителю билет, дающий право посетить перенесенное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, которые обменивались на ваучер, музеем или уполномоченным лицом предоставляется посетителю с его согласия билет, дающие право посетить перенесенное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.

6.12. Возврат полной стоимости билета при отмене мероприятий, проводимых музеем в связи с введением вышеуказанных режимов, осуществляется музеем или уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

- не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета в музей или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены вышеуказанных режимов.

6.13. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета в музей или к уполномоченному лицу с даты отмены вышеуказанных режимов:

- не позднее 6 месяцев в случае, указанном в пункте 6.3;
- не позднее 9 месяцев в случае, установленном в пункте 6.6.

## **VII. Порядок продажи и возврата электронных билетов на проводимые музеем мероприятия**

7.1. Официальным уполномоченным лицом Музея по продаже билетов в сети Интернет является ООО «ГрифТ».

7.2. Продажа билетов в сети Интернет на отдельные мероприятия музея осуществляется через сайт QuickTickets.ru

7.3. Для покупки билетов в сети Интернет покупатель должен быть зарегистрирован на сайте QuickTickets.ru в качестве пользователя под своим настоящим именем, при этом указываются действующие номер контактного телефона и адрес электронной почты, и ознакомлен с правилами покупки и возврата электронного билета.

7.4. Возврат электронных билетов производится в соответствии с правилами, опубликованными на сайте QuickTickets.ru

7.5. Электронный билет должен быть распечатан или сохранен на любом электронном носителе и предъявлен при входе на мероприятие.

7.6. Билеты, приобретенные у иных лиц (в том числе в сети Интернет), не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея, не дают право на посещение мероприятий. В этих случаях Музей не несет какой-либо ответственности.