

УТВЕРЖДЕНО
приказом Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
"Дом Н.В.Гоголя - мемориальный музей
и научная библиотека "
от 30 декабря 2020 г. № 37

**Правила продажи и возврата билетов (электронных билетов), абонементов
(электронных абонементов) и экскурсионных путевок
(электронных экскурсионных путевок)
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Дом Н.В.Гоголя - мемориальный музей и научная библиотека"**

I. Общие положения и термины

Настоящие Правила продажи и возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Дом Н.В.Гоголя - мемориальный музей и научная библиотека" (далее – Правила) разработаны 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 Учреждениями 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 Учреждением 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 порядок продажи и возврата Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Дом Н.В.Гоголя - мемориальный музей и научная библиотека" (далее — Учреждение, ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя") билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), на зрелищные мероприятия и экскурсии в случаях отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий и экскурсий, порядок

возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки).

1.1. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Учреждения путем размещения в здании Учреждения и на официальном сайте Учреждения.

1.2. Термины и определения:

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

1.2.2. **Билет (электронный билет)** - документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Учреждения, в том числе оформленный в электронном формате.

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

1.2.4. **Посетитель** - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия и экскурсий, оплатившее Билет.

1.2.5. **Кассы Учреждения** – кассы ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя" для продажи Билетов.

1.2.6. **Уполномоченные лица** - физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридические лица, граждане, которые на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Учреждением осуществляют реализацию Билетов. Информация об уполномоченных лицах Учреждения размещается на сайте Учреждения.

1.2.7. **Сайт** – WEB-сайт Учреждения, размещенный по электронному адресу <http://www.domgogolya.ru/>.

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

1.3. Билет является договором на оказание услуг в сфере культуры и приобретая услуги, предоставляемые Учреждением, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать, а Учреждение обязуется оказать услугу в сфере культуры, указанную в Билете в установленные дату и время.

1.4. Билеты формируются в автоматизированной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. При покупке в кассах Учреждения Билет распечатывается билетным кассиром, при покупке в электронном формате на сайте Учреждения – покупателем (посетителем) самостоятельно.

1.5. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" при приобретении Билета Учреждение рекомендует соблюдать указанные возрастные ограничения.

1.6. Контроль прохода посетителей в Учреждение осуществляется:

- по билетам (абонементам, экскурсионным путевкам), распечатанным на типографских бланках;
- по электронным билетам (абонементам, экскурсионным путевкам), распечатанным посетителем самостоятельно – проход осуществляется с использованием автоматизированной системы контроля доступа (АСКД);
- прохождением процедуры подтверждения подлинности электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) (верификации) в месте проведения зрелищного мероприятия посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

1.7. Электронный билет (абонемент, путевка) действителен для одного лица, не требует обмена на обычный Билет и предоставляет посетителю право прохода через АСКД на указанное в Билете мероприятие, в установленные дату и (или) время.

II. Порядок продажи Билетов

2.1. Приобретая Билет на услуги (зрелищные мероприятия) Учреждения, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Учреждением), а также согласие с данными Правилами.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю Билета. С использованием автоматизированной системы продажи билетов формируются следующие виды Билетов (в т.ч. электронных):

- входной билет;
- экскурсионная путевка;
- абонемент;
- билет на мероприятие.

2.3. Билет содержит следующие реквизиты:

- вид билета;
- номер и серия или уникальный номер;
- вид услуги (название мероприятия);
- категорию посетителей;
- стоимость услуги;

- иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.4. На оборотной стороне Билета размещаются элементы фирменного стиля Учреждения.

2.5. Для экскурсионной путевки дополнительно указывается дата и время проведения экскурсии.

2.6. Для билета на мероприятие указывается название и место проведения мероприятия, дата и время мероприятия, ряд и место, возрастной ценз.

2.7. Билеты, 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 Учреждением; Билеты, содержащие исправления, поддельные Билеты являются недействительными, не дают права на посещение Учреждения, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату.

2.8. Посетитель может приобрести Билеты:

- в кассах Учреждения;
- посредством использования услуги онлайн продажи электронных Билетов на сайте Учреждения в соответствии с условиями Пользовательского соглашения;

- у уполномоченных лиц Учреждения, заключивших в соответствии с законодательством Российской Федерации договор с Учреждением.

2.9. 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 не несет ответственности за указанные последствия.

2.10. Льготы при посещении Учреждения предоставляются при приобретении Билетов в кассах Учреждения при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

Льготные билеты по программе "Музей-детям" можно приобрести в кассах Учреждения при предъявлении персональной карты обучающегося или справки от образовательной организации Москвы, непосредственно перед началом мероприятия и возврату не подлежат.

III. Порядок возврата Билетов

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 в порядке, предусмотренном Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены Верховным Советом Российской Федерации 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" и настоящими Правилами.

3.2. Возмещение стоимости Билетов 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 Учреждением 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. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный Билет, рассчитывается Учреждением в соответствии с положениями, предусмотренными ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре:

| Причина и сроки обращения за возвратом | Размер возмещения стоимости билета | Основание и условие возврата/замены мероприятия, его даты |
|--|---|---|
| Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Учреждения | 100% | Инициатива (согласие) посетителя |
| Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника | 100% | При предоставлении документов по перечню и в сроки, предусмотренные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 |
| Отказ посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам: | | |
| – за 10 и более дней (включая дату мероприятия) | 100% | Федеральный закон от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации |
| – за 5–9 дней (включая дату мероприятия) | 50% | |

| | | |
|---|-----------------------------------|---|
| – за 3–4 дня (включая дату мероприятия) | 30% | Федерации о культуре" Заявление о возврате |
| – менее чем за 3 дня | денежные средства не возвращаются | |

3.4. Возврат Билетов производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия, а также в случае отказа посетителей от посещения мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленными Правилами в зависимости от причины возврата.

3.5. Билеты, реализованные Учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату Учреждением не принимаются, если иное не определено решением директора Учреждения по конкретному мероприятию.

3.6. Учреждение при возврате посетителем Билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Учреждением мероприятие либо вернуть стоимость Билета.

3.7. В случае повреждения, порчи и утраты Билета, их дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.8. Возврат Билетов производится на основании заявления посетителя при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

3.9. Способы возврата денежных средств посетителю:

- возврат наличными денежными средствами в кассах Учреждения;
- возврат на банковскую карту при оплате Билета в кассах Учреждения;
- возврат денежных средств через личный кабинет онлайн (при покупке Билета на сайте Учреждения на банковскую карту).

3.10. Возврат денежных средств за возвращенный Билет осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата.

Для возврата стоимости Билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется "Заявление на возврат билетов (наличный расчет)" (Приложение №1 к Правилам) и предъявляется документ, удостоверяющий личность. К заявлению должны быть приложены возвращаемые Билеты.

Для возврата стоимости Билетов, оплаченных платежной картой, заполняется "Заявление на возврат билетов (безналичный расчет)" (Приложение №2 к Правилам), предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены Билеты и чек. 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.

К заявлению о возврате билетов прилагается согласие на обработку

персональных данных лица, являющегося заявителем (Приложение №3 к Правилам).

В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия Учреждения 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 при предъявлении дополнительных документов:

- 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;
- 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;
- 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 неполнородными братом или сестрой).

3.11. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Учреждение либо уполномоченному в соответствии с ч. 4 ст. 52.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" лицу, у которого был приобретен Билет, и на которое договором с Учреждением возложена обязанность по возмещению стоимости Билета не менее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия.

Заявление о возврате в связи с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником представляется в Учреждение либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронный адрес gogolinfo@yandex.ru с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен Билет.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и оригиналы требуемых документов не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия.

3.12. Возврат электронного Билета, приобретенного на сайте уполномоченного лица, осуществляется в порядке, предусмотренном пользовательским соглашением сайта и/или условиями договора Учреждения и уполномоченного лица.

3.13. После проверки правильности заполнения и наличия необходимых документов, заполненное посетителем заявление с приложением необходимых документов старший кассир (в его отсутствие кассир) подписывает у директора Учреждения (в его отсутствие у заместителей или иного уполномоченного

приказом директора лица), и осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты Билета.

3.14. Возврат стоимости Билета производится в кассах Учреждения по адресу приобретения Билета в рабочие часы кассы.

3.15. Неиспользованный Билет не дает права посещения Учреждения в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Учреждением и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

3.16. Сервисный сбор (вознаграждение), взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку Билета, если таковые имеются, Учреждением не возмещаются.

3.17. Учреждение не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу сверх установленной Учреждением цены Билета.

3.18. Учреждение имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях в здании Учреждения и на официальном сайте Учреждения.

IV. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов) на проводимые Учреждением мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия

4.1. Абонементы (электронные абонементы) на проводимые Учреждением мероприятия реализуются Учреждением на специальных условиях: выделение стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент не производится, посетитель не вправе отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

4.2. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента) на проводимые Учреждением мероприятия при отказе посетителя от посещения 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, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

Приложение № 1
к Правилам продажи и возврата билетов
(электронных билетов),
абонементов (электронных абонементов) и
экскурсионных путевок (электронных
экскурсионных путевок)
ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"

Форма

Директору
ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"

от _____
зарегистрирован(а) по адресу:

документ, удостоверяющий личность
серия _____ номер _____
выдан " _____ " _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

НА ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ (НАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ)

" _____ " _____ 20__ г. я приобрел(а) билеты в количестве _____ шт.

на _____

на общую сумму _____ (указать название мероприятия) _____ рублей,

(сумма прописью)

номера билетных бланков _____,

прошу произвести возврат денежных средств.

Приложение: билеты в количестве _____ шт.

(дата)

(подпись)

(расшифровка)

Приложение № 2
к Правилам продажи и возврата билетов
(электронных билетов),
абонементов (электронных абонементов) и
экскурсионных путевок (электронных
экскурсионных путевок)
ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"

Форма

Директору
ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"

от _____
зарегистрирован(а) по адресу:

документ, удостоверяющий личность
серия _____ номер _____ выдан "
_____ "

ЗАЯВЛЕНИЕ

НА ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ (БЕЗНАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ)

" ____ " _____ 20__ г. я приобрел(а) билеты в количестве _____ шт.
на _____

(указать название мероприятия)

на общую сумму _____ рублей,
(сумма прописью)

номера билетных бланков _____,

прошу Вас вернуть мне денежные средства, оплаченные мною по платежному
документу _____ чек № _____

(наименование платежного документа)

от " ____ " _____ 20__ г.

Банковские реквизиты:

Номер карты _____

Банк _____

р/с _____

к/с _____

БИК _____

Приложение: билеты в количестве _____ шт.

(дата)

(подпись)

(расшифровка)

Приложение № 3
к Правилам продажи и возврата билетов
(электронных билетов),
абонементов (электронных абонементов) и
экскурсионных путевок (электронных
экскурсионных путевок)
ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"

**Согласие
на обработку персональных данных**

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

зарегистрированный(ая) по адресу _____

паспорт серии _____ № _____ выдан _____
(дата выдачи)

_____ (кем выдан)

свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие Государственному бюджетному учреждению культуры города Москвы "Дом Н.В.Гоголя - мемориальный музей и научная библиотека", расположенному по адресу:

119019, Москва, Никитский бульвар, д. 7А

на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных: фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные (данные документа удостоверяющего личность), адрес регистрации (места проживания), адрес электронной почты, контактный телефон, номер банковского счета и карты, иные персональные данные, предоставленные мною для возврата (переоформления) билета.

Обработка персональных данных осуществляется Учреждением в целях: продажи/возврата/переоформления билетов (электронных билетов, абонементов, электронных абонементов, экскурсионных путевок, электронных экскурсионных путевок) на мероприятия, проводимые Учреждением.

Настоящее согласие на обработку персональных данных действует с момента его представления Учреждению в течение 5 (пяти) лет и может быть отозвано мной в любое время путем подачи Учреждению заявления в простой письменной форме.

(подпись)

(фамилия, инициалы)

" ____ " _____ 202__ г.