

Приложение № 1
к Приказу РИАМЗ
от 14.03.2015 № 15-Д

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБУК «РЯЗАНСКИЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ
МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»

Директор

(приказ РИАМЗ от 14.03.2015 г. № 15-Д)



ПРАВИЛА

приобретения и возврата билетов Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Рязанский историко-архитектурный музей-заповедник»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Музей – Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Рязанский историко-архитектурный музей-заповедник» либо, в зависимости от контекста, территория Музея.

1.2. Сайт Музея – официальный сайт Музея, размещенный в сети Интернет по адресу <https://www.ryazankreml.ru/>

1.3. Продавец – юридическое лицо, осуществляющее продажу билетов в кассах Музея, по адресам проведения мероприятий Музея и на официальном сайте Музея <https://www.ryazankreml.ru/>, а также лица, уполномоченные Музеем на реализацию Билетов, и иные лица, которым уполномоченными Музеем лицами переданы права и обязанности по реализации Билетов.

1.4. Покупатель – лицо, имеющее право на получение услуг музея, оплатившее билет, электронный билет, абонемент, электронный абонемент, экскурсионную путевку, электронную экскурсионную путевку (в том числе и именной документ).

1.5. Посетитель – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Мероприятия, оплатившее Билет и (или) указанное в именном Билете.

1.6. Билет – документ (билет, электронный билет, абонемент, электронный абонемент, экскурсионная путевка, электронная экскурсионная путевка), в том числе именной, по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право Посетителя на получение услуг Музея.

1.7. Заказ – осуществленная процедура покупки Билета в рамках настоящих Правил.

1.8. Касса Музея – касса, для продажи всех вышеперечисленных видов Билетов, располагающаяся в Музее или по адресам проведения мероприятий Музея.

1.9. Платеж – внесение денежных средств со стороны Покупателя – Продавцу, в счет оплаты Билета(ов) на выбранное Мероприятие.

1.10. Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств Посетителю.

1.11. Публичная оферта – договор, который регулирует действия посетителя при получении информации и осуществлении заказа при приобретении электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок с использованием Интернет – сайта Музея с целью личного (некоммерческого) использования.

1.12. Мероприятие – постоянная экспозиция Музея, выставка, экскурсия, лекция, квест, мастер-классы, творческое занятие, театральное представление и иное зрелищное мероприятие.

5. 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила приобретения и возврата билетов Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Рязанский историко-архитектурный музей-заповедник» (далее - Правила) разработаны в соответствии с:

□ Гражданским кодексом Российской Федерации;

1. Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

□ Федеральным законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", (утв. ВС РФ 09 октября 1992 года № 3612-1);

□ Федеральным законом от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»;

□ Федеральным законом от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации причиняющей вред их здоровью и развитию»;

□ Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 года № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевок (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки)

на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;

□ Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 года № 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»;

□ Приказом Министерства культуры РФ от 22 марта 2021 года № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия»;

□ Приказом Министерства культуры РФ от 5 ноября 2019 года № 1723 «Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность посетителей, при предъявлении которых возможно посещение театрально-зрелищных, культурно-зрелищно-развлекательных мероприятий, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, по именовым билетам, именовым абонементом и именовым экскурсионным путевкам».

□ Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 года № 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".

2.2. Правила регламентируют правила приобретения и возврата Билетов, включая именные и являются неотъемлемой частью Правил посещения Музея.

2.3. Приобретая Билет и/или используя Билет для входа в Музей (посещения Мероприятия), Посетитель принимает на себя обязательство соблюдать общественный порядок, настоящие Правила и Правила посещения Музея.

2.4. Музей вправе ограничивать количество Билетов для продажи в одном электронном заказе и одному Посетителю.

2.5. Билеты могут быть приобретены Посетителями непосредственно у Музея на сайте Музея или в кассах Музея.

Сведения об уполномоченных лицах, организациях Музея и иных лицах, имеющих право на реализацию Билетов, размещены на Сайте Музея.

2.6. Музей не несет ответственности за Билеты, приобретенные не у лиц, указанных в п. 2.5 настоящих Правил и не гарантирует их подлинность.

2.7. Неиспользованный билет, не дает покупателю права входа на другое Мероприятие Музея, если иное не согласовано с руководством Музея.

2.8. Настоящие правила доводятся до сведения Покупателя путем размещения их рядом с кассой оплаты музея, а также на официальном сайте Музея <https://www.ryazankreml.ru/>.

3. ЦЕНЫ НА БИЛЕТЫ, ЛЬГОТЫ

3.1. Цены на Билеты и услуги Музея устанавливаются приказами директора Музея.

3.2. На официальном сайте Музея (<https://www.ryazankreml.ru/>) и на информационных носителях в кассах Музея размещен перечень льготных категорий граждан, имеющих право на посещение Музея:

- по льготному входному Билету;
- по бесплатному входному Билету;
- по льготному или бесплатному входному Билету только в определенные дни.

3.3. Цены и льготы на посещение выставок могут отличаться от цен и льгот на посещение постоянной экспозиции Музея.

3.4. В Музее установлены следующие льготы для определенных категорий граждан:

3.4.1. Бесплатное посещение:

□ Дети, не достигшие 7-летнего возраста (по предъявлению документа, удостоверяющего возраст);

4. Лица, не достигшие 18-летнего возраста, вне зависимости от гражданства, один раз в месяц - последняя пятница месяца (по предъявлению документа, удостоверяющего возраст);

□ Лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (студенты, курсанты) – один день в месяц (последняя пятница каждого месяца) для бесплатного посещения музея (по предъявлению документа, удостоверяющего статус обучающегося);

□ Лица, сопровождающие организованные группы детей до 18 лет (не более двух человек);

□ Участники ВОВ и локальных войн (по предъявлению соответствующего удостоверения);

□ Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы (по предъявлению соответствующего удостоверения);

□ Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву (по предъявлению военного билета или увольнительного), а также курсанты I-го курса военных и приравненных к ним образовательных учреждений профессионального образования до заключения ими контракта о прохождении военной службы;

▣ Суворовцы, нахимовцы (по предъявлению соответствующего удостоверения);

▣ Дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей (по предъявлению справки органов опеки и попечительства);

▣ Престарелые граждане из домов-интернатов (по предъявлению справки о содержании в доме-интернате);

▣ Инвалиды I и II групп (с 1 сопровождающим лицом для маломобильного посетителя с инвалидностью I и II групп; при организованной группе инвалидов, а также социальные работники сопровождающие группу по предъявлению соответствующего удостоверения или справки);

▣ Работники государственных музеев Российской Федерации и Республики Беларусь (по предъявлению соответствующего удостоверения);

▣ Многодетные семьи, до достижения старшим ребенком возраста 18 лет или возраста 23 лет при условии его обучения в организации, осуществляющей образовательную деятельность, по очной форме обучения - на постоянной основе (по предоставлению удостоверения многодетной семьи либо свидетельствам о рождении детей или справке, выданной органом в сфере социальной поддержки населения, паспорту РФ);

▣ Члены Российского военно-исторического общества в экспозиции «Российское воинство» и на мероприятия военно-исторической направленности (по предъявлению соответствующего удостоверения);

▣ Лица или группы лиц, являющиеся гостями Музея-заповедника в рамках направленных приглашений или межведомственного сотрудничества, а также иные отдельные категории по приказу руководства Музея-заповедника;

▣ Лица, безвозмездно передавшие предметы в фонды Музея-заповедника (на основании информации, представленной руководством Музея-заповедника).

▣ Участники СВО и члены их семей.

3.4.2. Льготное посещение постоянных экспозиций, временных выставок и экскурсионных программ – в любой рабочий день музея:

▣ Несовершеннолетние с 7 по 14 лет (по предъявлению документа, удостоверяющего возраст);

▣ учащиеся общеобразовательных учреждений с 14 до 23 лет;

▣ Участники ликвидации последствий радиационных аварий (по предъявлению соответствующего удостоверения);

▣ пенсионеры Российской Федерации.

3.5. Льготные или бесплатные Билеты можно приобрести в Кассе музея или на Сайте. При приобретении Билета для льготных категорий граждан, Покупателю требуется предъявить кассиру (при покупке Билета в Кассе музея) или смотрителю Музея (при покупке Билета на Сайте) соответствующие документы, подтверждающих личность предъявителя и основание на получение льготы.

3.6. При посещении Мероприятия по льготному или бесплатному Билету категории граждан, указанные в п. 3.4. настоящих Правил обязаны предъявить по

▢ Суворовцы, нахимовцы (по предъявлению соответствующего удостоверения);

▢ Дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей (по предъявлению справки органов опеки и попечительства);

▢ Престарелые граждане из домов-интернатов (по предъявлению справки о содержании в доме-интернате);

▢ Инвалиды I и II групп (с 1 сопровождающим лицом для маломобильного посетителя с инвалидностью I и II групп; при организованной группе инвалидов, а также социальные работники сопровождающие группу по предъявлению соответствующего удостоверения или справки);

▢ Работники государственных музеев Российской Федерации и Республики Беларусь (по предъявлению соответствующего удостоверения);

▢ Многодетные семьи, до достижения старшим ребенком возраста 18 лет или возраста 23 лет при условии его обучения в организации, осуществляющей образовательную деятельность, по очной форме обучения - на постоянной основе (по предоставлению удостоверения многодетной семьи либо свидетельствам о рождении детей или справке, выданной органом в сфере социальной поддержки населения, паспорту РФ);

▢ Члены Российского военно-исторического общества в экспозиции «Российское воинство» и на мероприятия военно-исторической направленности (по предъявлению соответствующего удостоверения);

▢ Лица или группы лиц, являющиеся гостями Музея-заповедника в рамках направленных приглашений или межведомственного сотрудничества, а также иные отдельные категории по приказу руководства Музея-заповедника;

▢ Лица, безвозмездно передавшие предметы в фонды Музея-заповедника (на основании информации, представленной руководством Музея-заповедника).

▢ Участники СВО и члены их семей.

3.4.2. Льготное посещение постоянных экспозиций, временных выставок и экскурсионных программ – в любой рабочий день музея:

▢ Несовершеннолетние с 7 по 14 лет (по предъявлению документа, удостоверяющего возраст);

▢ учащиеся общеобразовательных учреждений с 14 до 23 лет;

▢ Участники ликвидации последствий радиационных аварий (по предъявлению соответствующего удостоверения);

▢ пенсионеры Российской Федерации.

3.5. Льготные или бесплатные Билеты можно приобрести в Кассе музея или на Сайте. При приобретении Билета для льготных категорий граждан, Покупателю требуется предъявить кассиру (при покупке Билета в Кассе музея) или смотрителю Музея (при покупке Билета на Сайте) соответствующие документы, подтверждающих личность предъявителя и основание на получение льготы.

3.6. При посещении Мероприятия по льготному или бесплатному Билету категории граждан, указанные в п. 3.4. настоящих Правил обязаны предъявить по

требованию сотрудника Музея документ, подтверждающий принадлежность Посетителя к соответствующей льготной категории.

4. ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТОВ

4.1. Покупатель может приобрести Билет(ы) как в Кассах музея, так и посредством использования услуги онлайн-продажи Билета(ов) на Сайте.

4.2. Время начала работы Музея означает открытие здания Музея и экспозиционных залов для входа посетителей и начало продажи билетов в кассах. Время окончания работы Музея означает закрытие экспозиционных залов Музея для посетителей.

Вход посетителей в здание Музея и продажа билетов в кассах прекращаются за 45 минут до закрытия Музея.

4.3. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях Договора с Покупателем, а именно:

- Серия и номер билета;
- Штрих код;
- Сведения об организации: организационная форма и наименование, адрес, ИНН;
- Вид билета: билет или электронный билет;
- Стоимость билета;
- Сведения о мероприятии: наименование, дата, время и место проведения, возрастная категория);
- ФИО Покупателя (для именных билетов);
- Пометка «Пушкинская карта» (при использовании «Пушкинской карты» для оплаты Билета).

4.4. При покупке билета Покупатель имеет полное право получить исчерпывающую информацию о Мероприятиях, проводимых Продавцом на текущий момент, Правилах посещения Музея и другой необходимой документации, требуемой законодательства Российской Федерации.

4.5. Приобретая Билет на зрелищные мероприятия Музея, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг по условиям Публичной оферты, представленной на Кассе музея и на Сайте (согласие с Публичной офертой) в сфере культуры с исполнителем – Музеем, а также согласие с настоящими Правилами.

4.6. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю Билета(ов) установленной формы в Кассе музея или отправки электронной формы Билета(ов) на адрес электронной почты, указанной Покупателем при покупке Билета(ов) на Сайте.

4.7. При оформлении Заказа на Билет(ы), после выбора необходимых билетов Покупатель приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки «Купить билет» на Сайте, подтверждая согласие с условиями Политики конфиденциальности и

обработки персональных данных, Публичной оферты, настоящих Правил и поэтапно проходит все ступени формирования Заказа.

4.8. В любой момент до окончательного подтверждения Заказа и совершения Платежа Покупатель вправе отказаться от неоплаченного Заказа, если какие-либо условия Политики конфиденциальности и обработки персональных данных, Публичной оферты, настоящих Правил являются для него неприемлемыми.

4.9. Для проведения Платежа Заказ автоматически перенаправляется на сайт авторизированной банковской Системы, где проверяются данные Банковской карты Покупателя.

4.10. При успешном проведении Платежа со счёта банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа. В случае, если оплата Заказа не была завершена и (или) завершена unsuccessfully, Покупатель вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно настоящим Правилам.

4.11. При совершении покупки – после оплаты Заказа, электронный Билет и чек об оплате направляются на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа.

4.12. Билет(ы), направленный на адрес электронной почты, представляет собой цифровую запись в базе данных Продавца, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее Мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа.

4.13. Билет(ы), направленный в электронной форме, возможно предъявить при входе на Мероприятие на экране мобильного устройства или распечатанным на материальном носителе. В случае предъявления нескольких одинаковых Билетов, доступ на мероприятие будет открыт только по тому Билету, который был предъявлен первым.

4.14. В случае одностороннего отказа Покупателя от Заказа, Покупатель имеет право на возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с настоящими Правилами.

4.15. При оплате Заказа банковской картой Покупатель подтверждает, что является собственником банковской картой, с которой производится оплата.

4.16. Обработка полученных конфиденциальных данных держателя банковской карты производится в процессинговом центре Банка. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения конфиденциальности в сети Интернет.

4.17. Музей имеет право отказать в выдаче Билета(ов) в следующих случаях:

4.18. В случаях получения информации от Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Банковской карты;

4.19. Возврата Платежа по соответствующему Заказу на банковскую карту Покупателя до момента обращения Покупателя для получения Билета(ов) по Заказу;

4.20. Несовпадения личных данных Покупателем (Фамилии, Имени, Отчестве), указанных в электронном заказе Билета(ов) и в предъявленном Покупателем документе, удостоверяющем личность.

4.21. Отсутствия в автоматизированной системе билетного хозяйства Музея данных об оплате Заказа на дату обращения.

4.22. Отсутствия документов, подтверждающих право на льготу, при получении билетов для льготной категории посетителей.

4.23. В случае повреждения, порчи и утраты Билета(ов), их дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

5.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом "О защите прав потребителей" Покупатель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и вернуть билет в порядке, предусмотренном Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 года № 3612-1), Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 года № 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", Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 № 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия" и настоящими Правилами.

5.2. Возмещение стоимости Билета(ов) 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 года № 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".

5.3. Возврат Билета(ов) 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 Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 года № 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 в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 22 марта 2021 года № 351 "Об

утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия”

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

5.5. Продавец при возврате посетителем Билета(ов) на проводимое Мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Продавцом Мероприятие либо вернуть стоимость Билета(ов).

5.6. Покупатель имеет право оформить возврат Билета(ов) с возмещением полной стоимости Билета(ов) в любой момент до начала Мероприятия, за исключением случаев, указанных в п. 5.10. настоящих правил, тем способом, которым была произведена оплата со стороны Покупателя, если иное не определено решением директора Музея по конкретному Мероприятию.

5.7. При возврате в день покупки, если оплата была произведена наличными денежными средствами в Кассе музея, возврат осуществляется наличными через кассу, на которой была совершена покупка, после предъявления Покупателем Билета и чека об оплате.

5.8. При возврате в день покупки, если оплата была произведена безналичным способом в Кассе музея, возврат осуществляется на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата, через кассу, на которой была совершена покупка, при предъявлении Покупателем Билета и чека об оплате.

5.9. Если оплата была произведена безналичным способом на Сайте, возврат осуществляется автоматически на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата.

5.10. При возврате Билета(ов), приобретенных на Сайте, Покупателю необходимо зайти в раздел «Возврат билетов» на Сайте <https://ryazankreml.ru/tickets/#/refund>, заполнить заявление, ввести номер заказа и номер билета, нажать кнопку «Искать», выбрать нужный номер билета и нажать на кнопку «Вернуть билет».

5.11. Возврат Билета(ов) на экскурсию, мастер-класс и другое мероприятие не осуществляется, в случае, если возврат производится на сайте или заявление на возврат подано в кассу Музея, позднее чем за 3 (три) часа до начала мероприятия, за исключением случаев, когда причиной возврата является болезнь Посетителя, либо смерть лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником.

При возврате билета(ов), приобретенных через сайт, менее чем за 3 часа до начала мероприятия, Покупателю необходимо предоставить документы: свидетельство о смерти; справку о болезни или данные о больничном листе, далее заполнить все графы заявления в электронном виде по образцу (Приложение №1). Вышеперечисленные данные необходимо прислать на электронную почту ticketriamz@yandex.ru.

В случае возврата билетов, приобретенных в кассе Музея, менее чем за 3 часа до начала мероприятия, Покупателю необходимо предоставить документы, подтверждающие причину возврата: свидетельство о смерти; справку о болезни или данные о больничном листе и заполнить все графы заявления, предоставленного работниками учреждения.

5.12. Возврат Билета(ов) в кассе Музея, приобретенных ранее дня возврата, производится на основании заявления Покупателя по форме (Приложение № 1), предоставленной на кассе Музея, неиспользованного Билета(ов), чека об оплате и предъявления удостоверения личности Покупателя.

5.13. Возврат Билета(ов) осуществляется и после состоявшихся: экскурсий, мастер-классов и других мероприятий и производится, в случае, уважительной причины и положительного решения учреждения после проверки документов (заявления, чека, документа, подтверждающего причину отсутствия в этот день). При возврате билета(ов), приобретенных через сайт после состоявшегося мероприятия, необходимо предоставить документы: свидетельство о смерти, справку о болезни или данные о больничном листе, далее заполнить все графы заявления по образцу (Приложение №1) и прислать на электронную почту ticketriamz@yandex.ru

5.14. Возврат Билета(ов) оформляется в кассе Музея по адресу приобретения Билета(ов) только в рабочие часы кассы.

5.15. После проверки правильности заполнения и наличия необходимых документов, заполненное посетителем заявление с приложением необходимых документов передается уполномоченным сотрудникам учреждения на рассмотрение. Далее, при наличии положительного решения, осуществляется возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты Билета(ов) или по банковским реквизитам, указанным в заявлении.

5.16. Рассмотрение заявления о возврате денежных средств за Билет(ы) и направление уведомления о принятом решении, а также возврат денежных средств в случае принятия положительного решения осуществляется в сроки, установленные Министерством Культуры Российской Федерации в Постановление правительства № 1491 от 18 сентября 2020 года.

5.17. Неиспользованный Билет(ы) не дает права посещения Мероприятий Продавца в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Продавцом и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

5.18. В случае, если Заказ оформлен на Мероприятия Продавца, имеющие в составе набор Мероприятий, после посещения первого Мероприятия или одной зоны комплексного билета, и (или) после начала Мероприятий, имеющих заранее установленный график проведения - такой Заказ возврату не подлежит.

5.19. Продавец имеет право изменять условия продажи и возврата Билетов в одностороннем порядке, размещая информацию во входной зоне у Кассы музея и на Сайте учреждения.

5.20. В остальном, не предусмотренном настоящими Правилами, применяются нормы действующего законодательства Российской Федерации.

5.21. Приложение к настоящим Правилам, являющееся их неотъемлемой частью:

- Образец заявления на возврат денежных средств.

Приложение № 1
к Правилам приобретения и возврата билетов
Федерального государственного бюджетного
учреждения культуры «Рязанский историко-
архитектурный музей-заповедник»

ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат денежных средств

В Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Рязанский историко-архитектурный музей-заповедник»

От

*(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя
(его представителя))*

*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)*

Электронная почта:

Телефон:

Прошу произвести возврат денежных средств за

(указать билет, абонемент, экскурсионную путевку или сертификат)

в связи с отказом от посещения музея по собственной инициативе/ по причине моей болезни/ по
причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника *(нужное подчеркнуть)*

Наименование билета, абонемента, экскурсионной путевки или сертификата)

Дата, время и место проведения

Стоимость *(указать билет, абонемент, экскурсионную путевку или сертификат)*

Серия и номер билета, абонемента, экскурсионной путевки или сертификата.

Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента, экскурсионной путевки или сертификата.
наличный или безналичный расчет (нужное подчеркнуть)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы *(нужное отметить)*:

- | | | |
|----|--------------------------|---|
| 1. | ☐ | Оригинал неиспользованного билета, абонемента, экскурсионной путевки или сертификата
<i>(в случае покупки билета через кассу Музея).</i> |
| 2. | ☐ | Оригинал кассового чека <i>(в случае покупки билета через кассу Музея).</i> |

3.	☐	Документы, подтверждающие причину необходимости возврата денежных средств	☐
Выражаю свое согласие на обработку			
(указать музей или уполномоченное лицо)			
персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.			
(дата)		(подпись)	

Заявление принято «__» _____ 20__ г. _____ / _____

Заявление зарегистрировано «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____