

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ФГБУК «Псково-Изборский  
объединенный музей-заповедник»



А.И. Гольшев

\_\_\_\_\_ 2021 г

**Правила продажи и возврата билетов  
Федерального государственного бюджетного учреждения культуры  
"Псково-Изборский объединенный музей-заповедник"**

**I. Общие положения и термины**

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Псково-Изборский объединенный музей-заповедник» (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 РФ от 18.09.2020 N 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»,

Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 N 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»",

Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 N 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (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»,

Приказом Минкультуры России от 17.06.2020 N 664 «Об утверждении порядка формирования и расчета общей стоимости сопутствующих услуг, оказываемых покупателю билета, абонемента или экскурсионной путевки»,

Приказом Минкультуры России от 05.11.2019 N 1723 «Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность посетителей, при предъявлении которых возможно посещение театрально-зрелищных, культурно-просветительских или зрелищно-развлекательных мероприятий, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, по именовым билетам, именовым абонементом и именовым экскурсионным путевкам»

и регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия и иные услуги (далее - билеты) Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Псково-Изборский объединенный музей-заповедник» (далее — Музей).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения на официальном сайте, на стойке администратора и в кассе 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 Российской Федерации 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. Электронный билет – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт бронирования и оплаты билета на официальном сайте Музея или на сайте Уполномоченных лиц. Электронный билет не дает права получения услуг Музея и подлежит обмену в кассе Музея на билет.

1.3.5. Кассы музея – касса Музея для продажи билетов, расположенная в вестибюле музея;

1.3.6. Уполномоченные лица Музея – индивидуальные предприниматели, юридические лица, которые осуществляют реализацию билетов на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Музеем.

Информация об уполномоченных лицах размещается на сайте Музея.

1.3.7. Сайт – WEB-сайт Музея.

1.3.8. Мероприятие (зрелищное мероприятие) – культурно- просветительное, досугово-развлекательное мероприятие, являющиеся услугой в сфере культуры, в том числе специализированная экскурсионная программа, лекция, пешеходная и автобусная экскурсия с фиксированной датой и временем.

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

1.5. Для входа на экспозицию, в выставочные залы, мероприятия посетитель предъявляет оригинал билета (бланк строгой отчетности (БСО)) или электронный билет.

## **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. С использованием автоматизированной системы продажи билетов формируются следующие виды билетов:

2.2.1. Входной;

2.2.2. Экскурсионный;

2.2.3. На мероприятие.

2.3. Билет печатается типографским способом и включает в себя следующие реквизиты:

2.3.1. Сведения о Музее (наименование музея, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика);

2.3.2. Знак информационной продукции;

2.3.3. Серия и номер билета;

предусмотренном Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1) и настоящими Правилами.

3.2. Возврат билета возможен до начала проведения мероприятия (оказания услуги). Условия возврата или замены билета:

3.2.1. В случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета не возмещается;

3.2.2. В случае опоздания на мероприятие по согласованию с администрацией Музея посетитель может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется.

3.3. Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Музея могут не приниматься к возврату.

3.4. Музей при возврате посетителем билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем мероприятие либо вернуть стоимость билета.

3.5. В случае повреждения, порчи и утраты билеты, дубликаты билетов не выдаются и деньги не возвращаются.

3.6. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденным контролем.

3.7. Возврат билетов производится на основании заявления посетителя и 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 его оплата.

3.8. Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 1) и предъявляется документ, удостоверяющий личность (бланк заявления можно получить у администратора Музея или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

3.9. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 2) и предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек (бланк заявления можно получить у администратора Музея 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.

3.10. При возврате билета в день его приобретения, кассир вправе осуществить возврат без написания соответствующего заявления.

3.11. Заполненное заявление посетитель передает в Кассу музея.

3.12. Возврат стоимости билетов производится в Кассе музея по адресу приобретения билета в рабочие часы кассы.

3.13. Неиспользованный билет не дает права посещения Музея в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Музеем и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

3.14. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте Музея, а также на сайтах Уполномоченных лиц, осуществляется через Уполномоченных лиц с использованием сервисов и электронных адресов, указанных в соответствующих Пользовательских соглашениях и интернет сайта данных Уполномоченных лиц.

С учетом размера и сроков возврата, установленных Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491 и настоящими Правилами.



- 2.3.4. Сведения о мероприятии (указываются наименование мероприятия, дата, время и место его проведения, стоимость билета (в том числе электронного билета);
- 2.3.5. Сведения об уполномоченном или другом лице, осуществляющем реализацию электронных билетов;
- 2.3.6. Сведения об изготовителе бланка билета (наименование и (или) сокращенное наименование (при наличии) изготовителя бланка билета, место нахождения (адрес) и идентификационный номер налогоплательщика);
- 2.3.7. Форма билета «Утвержден приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. N 702»;
- 2.3.8. Категория посетителей;
- 2.3.9. Вид платежа;
- 2.3.10. Ф.И.О кассира;
- 2.3.11. Пронумерованный штрих-код билета;
- 2.3.12. Дату и время продажи билета;
- 2.3.13. На оборотной стороне билета размещаются элементы фирменного стиля Музея;
- 2.3.14. Для экскурсионных билетов дополнительно указывается дата и время проведения экскурсии;
- 2.3.15. Для билета на мероприятие указывается, дата и время мероприятия, возрастной ценз.
- 2.4. Бланки билетов, отпечатанные до 01 сентября 2020 года и приобретенные посетителями до 01 июля 2022 года, могут иметь отдельные отличия по наличию и расположению отдельных реквизитов.
- 2.5. Уполномоченные лица вправе самостоятельно устанавливать форму бланка электронного билета с соблюдением правил, установленных Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 N 702.
- 2.6. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем; билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение Музея, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату.
- 2.7. Посетитель может получить билеты путем:
- 2.7.1. приобретения в Кассе Музея;
- 2.7.2. обмена электронного билета, приобретенного посредством использования услуг Уполномоченных лиц на билет в Музей;
- 2.7.3. получения бесплатного входного билета в кассе Музея лицами, имеющие право бесплатного прохода.
- 2.8. 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 не несет ответственности за указанные последствия.
- 2.9. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в Кассах Музея при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу и документа удостоверяющего личность, в случае отсутствия в документе, подтверждающем льготу фотографии.
- 2.10. Срок действия входного билета и электронного входного билета составляет 30 дней с момента приобретения.

### **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,

3.15. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, возврату не подлежат.

3.16. Музей не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу сверх установленной Музеем цены билета.

3.17. Решение о возврате принимается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов.

3.18. При возврате билета на мероприятие, указанное в пункте 1.3.8., Посетитель имеет право:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета\*;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета\*;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета\*

В случае возврата билета менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Музей не возвращает посетителю стоимость билета.

В случае возврата билета посетителем в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником осуществляется в размере 100 процентов от стоимости билетов, в случае обращения посетителя не позднее дня проведения зрелищного мероприятия\*.

Во всех остальных случаях Посетитель вправе получить полную стоимость билета.\*

\* Возврат билета, реализованного через Уполномоченных лиц, в случае, если комиссия Уполномоченного лица включена в стоимость билета, осуществляется за вычетом соответствующей комиссии, но не более 10 процентов от стоимости билета.

3.19. Для абонементов на проводимые музеем зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

3.20. В случае отмены, замены либо переноса Музеем мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета Музеем и электронного билета Уполномоченным лицом.

3.21. Во всем остальном, не урегулированном настоящими Правилами посетители и Музей руководствуются Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 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».

3.22. Музей имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях в вестибюле Музея и на официальном сайте Музея.

#### **Приложения:**

А. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами.

Б. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой.

Приложение А  
к Правилам продажи и возврата билетов  
Федерального государственного бюджетного  
учреждения культуры  
"Псково-Изборский объединенный музей-  
заповедник»

Генеральному директору ФГБУК «Псково-  
Изборский объединенный музей-заповедник»  
от

Зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность серия

\_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ выдан " \_\_\_\_ "

### ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат билетов, оплаченных наличными денежными средствам  
" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. я приобрел(а) билеты в количестве \_\_\_\_\_  
(указывается количество билетов)

на \_\_\_\_\_  
на общую сумму \_\_\_\_\_ рублей.

Номера билетных бланков \_\_\_\_\_

Причина возврата билета (ов) \_\_\_\_\_,  
(указать причину возврата)

Я уведомлен(а), что в соответствии с законодательством Российской Федерации и  
Правилами возврата билетов Музея, при отказе посетителя от посещения мероприятия  
(культурно- просветительного, досугово-развлекательного мероприятия, являющиеся  
услугой в сфере культуры, в том числе специализированной экскурсионной программы,  
лекции, пешеходной и автобусная экскурсии с фиксированной датой и временем) и возврате  
билета не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, Музей возвращает 100% стоимости  
(цены) билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до  
мероприятия, Музей возвращает 50% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее,  
чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до мероприятия, Музей возвращает 30% стоимости  
(цены) билета; при отказе от посещения мероприятия менее, чем за 3 дня до мероприятия,  
Музей не возвращает стоимость (цену) билета (ов).

Приложение:

- 1 Билет(ы) в количестве \_\_\_\_\_ шт.
- 2 Кассовый чек № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ (причина отсутствия кассового чека).
- 3 \_\_\_\_\_.

Дата \_\_\_\_\_

Подтверждаю получение денежных средств в размере \_\_\_\_\_

Подпись заявителя \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Подпись кассира \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Приложение Б  
к Правилам продажи и возврата билетов  
Федерального государственного бюджетного  
учреждения культуры "Псково-Изборский  
объединенный музей-заповедник»

Генеральному директору ФГБУК «Псково-  
Изборский объединенный музей-заповедник»  
от

\_\_\_\_\_  
ФИО  
Зарегистрирован(а) по адресу:

\_\_\_\_\_  
Документ, удостоверяющий личность серия \_\_\_\_  
номер \_\_\_\_\_ выдан " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат билетов, оплаченных платежной картой

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. я приобрел(а) в кассе музея \_\_\_\_\_  
на \_\_\_\_\_  
(название мероприятия, дата и время)  
на общую сумму \_\_\_\_\_ рублей.

(сумма прописью)  
Номера билетных бланков МК \_\_\_\_\_  
(шестизначный номер)

Прошу Вас вернуть мне денежные средства, оплаченные мною по платежному документу  
\_\_\_\_\_ чек № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. в сумме  
(наименование вида документа)

\_\_\_\_\_  
(сумма прописью)  
Причина возврата билета (ов) \_\_\_\_\_,  
(указать причину возврата)

Правилами возврата билетов Музея, при отказе посетителя от посещения мероприятия  
(культурно- просветительного, досугово-развлекательного мероприятия, являющиеся  
услугой в сфере культуры, в том числе специализированной экскурсионной программы,  
лекции, пешеходной и автобусная экскурсии с фиксированной датой и временем) и возврате  
билета не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, Музей возвращает 100% стоимости  
(цены) билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до  
мероприятия, Музей возвращает 50% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее,  
чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до мероприятия, Музей возвращает 30% стоимости  
(цены) билета; при отказе от посещения мероприятия менее, чем за 3 дня до мероприятия,  
Музей не возвращает стоимость (цену) билета (ов).

Банковские реквизиты:

Номер карты \_\_\_\_\_

Банк \_\_\_\_\_

р/сч \_\_\_\_\_

к/сч \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

Приложение:

1 Билет(ы) в количестве \_\_\_\_\_ шт.

2 Кассовый чек № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ (причина отсутствия кассового чека).

3 \_\_\_\_\_.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись заявителя \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Подпись кассира \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /