

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Дом-музей поэта В.Ф. Бокова»  
Сергиево-Посадского городского округа  
Московской области

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 06

от «15» февраля 2022 г.



Директор МБУК «Дом-музей

поэта В.Ф. Бокова»

А.В. Остапенко

**ПРАВИЛА  
ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ  
МБУК «ДОМ-МУЗЕЙ ПОЭТА В.Ф. БОКОВА»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 7.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции Федерального закона Российской Федерации от 18.07.2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»), 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 регламентируют правила продажи и возврата билетов на мероприятия организуемые и проводимые МБУК «Дом-музей поэта В.Ф. Бокова» (далее – учреждение) и возврата денежных средств за билеты на мероприятия, в случае полного или частичного отказа покупателя от посещения мероприятия.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей учреждения путем их размещения на информационных стендах учреждения и на его официальном сайте [www.dombokova.ru](http://www.dombokova.ru).

1.3. Основные термины

**Исполнитель** - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом-музей поэта В.Ф. Бокова» Сергиево-Посадского городского округа Московской области (МБУК «Дом-музей поэта В.Ф. Бокова»); ОГРН 1035008375555; место нахождения: 141321, Московская область, Сергиево-Посадский г.о., д. Язвицы, д.16.

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

**Мероприятие** - культурно-просветительские мероприятия, организованные учреждение: 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. Покупатель может приобрести билет на мероприятие за наличный расчет непосредственно в кассе Учреждения, путем перечисления денежных средств на банковский счет учреждения либо приобрести билет посредством использования услуги онлайн-продажи электронных билетов через уполномоченного представителя на сайте Учреждения [www.dombokova.ru](http://www.dombokova.ru), в соответствии с условиями Пользовательского соглашения.

2.2. При покупке билета на мероприятие или предварительного заказа группового посещения покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о программе мероприятия, предъявляемых требованиях и другой информации, касающейся мероприятия, проводимой учреждением.

2.3. Приобретая билет на мероприятие, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем, а также согласие с данными Правилами.

Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета на мероприятие, или оплаченного покупателем счета на групповое посещение мероприятия.

## **III. Порядок и условия возврата билетов**

3.1. В случае отмены, замены и переноса мероприятия учреждение возмещает 100 (сто) процентов от номинальной стоимости билета, приобретенного в кассе учреждения, в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней от даты отмененного, замененного или перенесенного мероприятия. По окончании данного срока возврат билетов осуществляться не будет.

Для возврата средств необходимо:

- предоставить кассиру оригинал билета и чека каждого возвращаемого билета.
- заполнить заявление установленной формы, предоставить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Заявление выдается кассиром по запросу.
- в случае возврата средств на расчетный счет покупателя, предоставить кассиру банковские реквизиты.

Возврат наличных средств осуществляется после оформления заявления в кассе учреждения в день подачи заявления. Возврат средств на расчетный счет покупателя осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней.

3.2. В случае отказа покупателя от посещения мероприятия в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами учреждение возмещает 100 (сто) процентов от номинальной стоимости билета, приобретенного в кассе учреждения, в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней от даты мероприятия. По окончании данного срока возврат билетов осуществляться не будет.

К документально подтвержденным обстоятельствам относятся: болезнь, смерть родственников.

Для возврата средств необходимо:

- предоставить кассиру оригинал билета и чека каждого возвращаемого билета;
- предоставить кассиру оригинал документа, подтверждающий невозможность посещения мероприятия, выданный официальным органом (больницей, моргом);
- заполнить заявление установленной формы, предоставить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Заявление выдается кассиром по запросу.
- в случае возврата средств на расчетный счет покупателя, предоставить кассиру банковские реквизиты.

Заявление на возврат и предоставленные документы рассматриваются администрацией учреждения в срок не более 3 (трех) рабочих дней. По итогам рассмотрения принимается решение о возможности возврата средств. В случае положительно результата рассмотрения возврат средств осуществляется в кассе учреждения в течение 7 (семи) дней после принятия решения. Возврат наличных средств осуществляется в день обращения в кассу. Возврат средств на расчетный счет покупателя осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней.

3.3. В случае отказа покупателя от посещения мероприятия без дополнительных условий вводится следующий график и размер возвратов:

- не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения мероприятия возвращается 100 %;
- менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия возвращается 50 %;
- менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) до дня проведения мероприятия возвращается 30 %;
- в день проведения мероприятия билеты к возврату не принимаются.

Возврат наличных средств осуществляется после оформления заявления в кассе учреждения в день подачи заявления. Возврат средств на расчетный счет покупателя осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней.

3.4. Данные правила распространяются исключительно на билеты, приобретенные в кассе учреждения. Возврат билетов, приобретенных в иных местах, осуществляются по правилам организации-продавца.

3.5. Возврат билетов, приобретенных на сайте учреждения, осуществляется ООО «Городские Зрелищные Кассы» по правилам организации-продавца.

3.6. В случае оплаты организацией или физическим лицом стоимости группового посещения мероприятия путем предварительной оплаты, сумма, оплаченная за членов группы не явившихся на мероприятие, учреждением не возмещается.

#### **IV. Правила бронирования и продажи билетов для юридических лиц**

4.1. Юридическому лицу при бронировании билетов необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации.

4.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

4.3. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет учреждения билеты будут выданы по накладной представителю организации при наличии доверенности.