

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУК АО «Архангельский
краеведческий музей»


А. Г. Богданова
15 февраля 2024 года
приказ № 80 п/п



**Порядок возврата билетов
государственного бюджетного учреждения культуры Архангельской
области «Архангельский краеведческий музей»**

г. Архангельск
2024 г.

1. Настоящий Порядок возврата билетов государственного бюджетного учреждения культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей» (далее — Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и регламентирует возврат билетов государственного бюджетного учреждения культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей» (далее — музей) на проводимые культурно-просветительные, зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное предоставление музейных предметов и музейных коллекций (далее — мероприятия).

по следующим категориям:

1.1. Входные билеты (единый билет на посещение Архангельских Гостиных дворов и билет посещение отдельных залов экспозиции и выставок);

1.2. Мероприятия с датой и временем (концерты, спектакли, творческие встречи, мастер-классы);

1.3. Экскурсии по билетам (квесты, музейно-образовательные занятия, семейные программы, музейный лекторий, обзорные и тематические экскурсии, аудиоэкскурсии, финисажи);

1.4. Экскурсии на группу и услуги (обзорные и тематические экскурсии, экскурсии выходного дня и в рамках специальных праздничных программ);

1.5. Студии.

2. При полной отмене проводимого музеем мероприятия, по обстоятельствам, независящим от посетителя, независимо от даты отмены, посетителю возмещается 100 процентов стоимости билета.

3. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем 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, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными *Правительством Российской Федерации*.

4. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 3. Настоящего Порядка, посетитель имеет право при возврате билета:

4.1. Не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов стоимости билета;

4.2. Менее чем за 10 (десять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50 процентов стоимости билета за исключением самого дня проведения мероприятия;

4.3. В день проведения мероприятия возврат не осуществляется.

5. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 3. Настоящего Порядка, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия музей не возвращает посетителю стоимость билета.

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

7. Возврат посетителю стоимости билета осуществляется музеем на основании *заявления посетителя* при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя. Образец бланка в Приложении 1.

8. В случае повреждения, порчи и утраты билета дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

9. Порядок возврата билетов касается всех видов, включая электронные, купленные онлайн, через официальный сайт учреждения.

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА
ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ МУЗЕЕМ МЕРОПРИЯТИЕ**

В _____
(указать наименование и местонахождение
музея или уполномоченного лица)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать билет (электронный билет), в связи с отказом от посещения мероприятия музея по собственной инициативе.

Наименование мероприятия музея	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета, указать за наличный/безналичный расчет приобретён	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- 2) Оригинал неиспользованного билета
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении; по электронной почте, указанной в настоящем заявлении. вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов) собственным порядком, утвержденным музеем, ознакомлен(а) _____

Выражаю свое согласие на обработку _____ персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____/_____
(дата) подпись (фамилия, инициалы) |

(заполняется музеем или уполномоченным лицом от музея)

Заявление принято: " __ " _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " __ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____