

Приложение
к приказу ГБУК г. Москвы "Музей-
панорама "Бородинская битва"
от " 09 " ноября 2021 г. № 55-кл

Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музей-панорама "Бородинская битва"

I. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов ГБУК г. Москвы "Музей-панорама "Бородинская битва" (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом РФ "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Постановлением Правительства РФ 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 регламентируют правила продажи и возврата посетителям билетов, электронных билетов, экскурсионных путевок, электронных экскурсионных путевок на услуги ГБУК г. Москвы "Музей-панорама "Бородинская битва" (далее – музей).

1.2. Термины и определения:

1.2.1. Билет, электронный билет – документы по форме, установленной Министерством культуры РФ, удостоверяющие право посетителя на получение услуг музея.

1.2.2. Посетитель – лицо, имеющее право на получение услуг музея, оплатившее билет (электронный билет), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку).

1.2.3. Экскурсионная путевка, электронная экскурсионная путевка – документы по форме, установленной Министерством культуры РФ, удостоверяющие право получения посетителем (группой посетителей) услуги по организации и проведению экскурсии в музее.

1.2.4. Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств посетителю.

1.2.5. Кассы музея – кассы, расположенные по адресу: г. Москва, Кутузовский проспект, д.38, стр.1, и г. Москва, ул. Большая Черемушкинская, д.24, корп. 3 (отдел "Музей Героев Советского Союза и России"), для продажи билетов и экскурсионных путевок.

1.2.6. Пользовательское соглашение – соглашение, которое регулирует действия посетителя при получении информации и

осуществлении заказа при приобретении электронных билетов и электронных экскурсионных путевок с использованием интернет-сайта музея с целью некоммерческого (личного) использования.

1.3. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемых музеем, посетитель соглашается с настоящими Правилами и обязуется им следовать.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения в справочно-информационной зоне у касс и на официальном интернет-сайте музея <http://1812panorama.ru/>.

II. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет (электронный билет) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) на услуги музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с музеем, а также согласие с данными Правилами.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета или экскурсионной путевки.

2.3. Билет или экскурсионная путевка содержат:

- наименование и вид услуги;
- цену услуги;
- иную, предоставляемую в соответствии с законодательством РФ, информацию.

2.4. Посетитель может приобрести билеты и экскурсионные путевки в кассах музея, посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов и электронных экскурсионных путевок на интернет-сайте музея <http://1812panorama.ru/> в соответствии с условиями пользовательского соглашения, у уполномоченных представителей музея, заключивших с музеем договор реализации билетов.

2.5. При приобретении билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) 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 ответственности не несет.

2.6. Льготы при посещении музея предоставляются при обязательном предъявлении в кассах музея соответствующего документа, подтверждающего льготу.

2.7. Информацию о наличии билетов (электронных билетов), экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) можно получить в кассах музея, у администратора и на интернет-сайте <http://1812panorama.ru/>.

III. Порядок возврата билетов

3.1. В случае отказа посетителя от получения услуг музея по инициативе посетителя, либо по причинам, связанным с болезнью

посетителя, либо в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее – заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена Министерством культуры РФ.

3.2. Перечень документов, прилагаемых к заявлению о возврате, которые посетитель должен предоставить в музей, определен Постановлением Правительства РФ 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".

3.3. Возврат неиспользованного билета (электронного билета) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) осуществляется в соответствии с Порядком возврата билетов согласно Приложению к настоящим Правилам.

3.4. Музей осуществляет возврат денежных средств за билет (электронный билет) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) тем же способом, которым производилась оплата.

3.5. Возврату подлежат оригиналы билетов и экскурсионных путевок, приобретенные в кассе музея либо приобретенные у уполномоченного представителя музея, с которым у музея заключен договор реализации билетов, с неповрежденным контролем. В случае повреждения, порчи и утраты билета или экскурсионной путевки дубликаты билетов не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.6. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета или экскурсионной путевки, если таковые имеются, музеем не возмещаются.

3.7. В случаях отмены оказания услуги по инициативе музея стоимость проданных билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) возвращается полностью.

3.8. Музей имеет право вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их в справочно-информационной зоне у касс и интернет-сайте <http://1812panorama.ru/>.

Приложение
к Правилам продажи и возврата
билетов Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
"Музей-панорама "Бородинская битва"

**Порядок возврата билетов
в ГБУК г. Москвы "Музей-панорама "Бородинская битва"**

№ п/п	Наименование билета (вид услуги)	Сумма и срок возврата
1.	Билет (электронный билет) на посещение основной экспозиции и выставки в режиме самостоятельного осмотра	в полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее даты и времени начала сеанса посещения или в течение дня, когда был приобретен билет (в случае продажи билетов без указания сеанса)
2.	Экскурсионный билет (электронный экскурсионный билет) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка)	для заранее оплаченных групповых экскурсий: I. за 10 дней и более до дня проведения мероприятия – 100% номинальной стоимости; II. менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней – 50%; III. менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня – 30%; IV. менее чем за 3 дня – 0%. для сборных экскурсий: в полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее даты и времени начала экскурсии
3.	Билет (электронный билет) на мероприятие, проводимое в музее (концерт, лекция, мастер-класс и т.д.)	I. за 10 дней и более до дня проведения мероприятия – 100% номинальной стоимости; II. менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней – 50%; III. менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня – 30%; IV. менее чем за 3 дня – 0%.
4.	Билет (электронный билет) на мероприятие, проводимое третьими лицами на территории музея	в соответствии с действующим законодательством РФ и правилами возврата билетов, установленными организаторами мероприятий