

**Филиал Музея Мирового океана в Санкт-Петербурге
«Ледокол «Красин»**

**П Р И К А З
по основной деятельности**

«13» января 2020 года

№ 1/1-ОД

О правилах продажи и возврата билетов:

Во исполнение Федерального Закона от 18 июля 2019 года N 193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Установить порядок продажи и возврата билетов и дополнительных услуг согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Разместить информацию о правилах продажи и возврата билетов и дополнительных услуг на информационных носителях в кассе и на официальном сайте Филиала Музея Мирового океана в Санкт-Петербурге «Ледокол «Красин».
3. Довести порядок продажи и возврата билетов и дополнительных услуг до сведения сотрудников Филиала Музея Мирового океана в Санкт-Петербурге «Ледокол «Красин».
4. Приказ вступает в действие с 02.01.2020 г.

Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор филиала



О.В. Подшувейт

Приложение №1
к приказу № 1/1 от 13.01.2020
«УТВЕРЖДАЮ»

Директор филиала
Подшувейт О.В. Подшувейт
« 13 » января 20 20 г.

**Правила продажи и возврата билетов
Филиала Музея Мирового океана в Санкт-Петербурге - «Ледокол "Красин»**

I. Общие положения и термины

1.1. Настоящие правила продажи и возврата билетов ФММО в СПб «Ледокол "Красин» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 23001-1 «О защите прав потребителей», с Федеральным законом РФ от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» в ред. от 18.07.2019., № 193-ФЗ Гражданским кодексом Российской Федерации и регламентируют правила продажи и возврата экскурсионных билетов, абонементов и билетов на мероприятия (далее - билеты) Филиала Музея Мирового океана в Санкт-Петербурге - «Ледокол "Красин» (далее ФММО в СПб «Ледокол «Красин»)).

1.2. Настоящие правила доводятся до сведения посетителей ФММО в СПб «Ледокол «Красин» путем размещения их в кассовой зоне и на официальном сайте ФММО в СПб «Ледокол «Красин».

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 РФ и договором с банком-эмитентом.

1.3.2. **Билет** - документ, выполненный на бланке строгой отчетности, изготовленный типографическим способом, предоставляющий право получения услуг Музея. Билет имеет реквизиты в соответствии с Приказом министерства культуры РФ № 257 от 17.12.2008 г. «Об утверждении бланков строгой отчетности» и действителен при наличии кассового чека, сформированного с применением онлайн ККТ в соответствии с Федеральным законом « 54-ФЗ от 22.05.2003 г. «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в РФ».

1.3.3. **Абонемент** - бланк строгой отчетности (билет), дающий право его владельцу на регулярное посещение мероприятий, экскурсий в течение определенного срока.

1.3.4. **Экскурсионная путевка** - услуг группового посещения ФММО в СПб «Ледокол «Красин» (не менее 10 человек), предусматривающая экскурсионное обслуживание, реализуется путем однократного приобретения необходимого количества билетов.

1.3.5. **Возврат** - оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств.

1.3.6. **Касса Музея** - касса ФММО в СПб «Ледокол «Красин».

II. Правила продажи билетов

2.1. Посетитель может приобрести билеты, абонементы, экскурсионные путевки в кассе Музея либо путем оплаты по безналичному расчету в соответствии с выставленным счетом или квитанцией.

2.2. При покупке билета, абонемента, экскурсионной путевки посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о программе экскурсии, мероприятия, наличии льгот, правил посещения ФММО в СПб «Ледокол «Красин»

2.3. Приобретая билет на услуги (мероприятия) ФММО в СПб «Ледокол «Красин», посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (ФММО в СПб «Ледокол «Красин»), а так же согласие с данными Правилами.

2.4. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета.

2.5. Билет содержит:

- наименование и вид услуги
- цену и количество оказанных услуг
- иную, предоставляемую в соответствии с Законодательством РФ, информацию

2.6. При приобретении билетов у иных лиц, а так же в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов ФММО в СПб «Ледокол «Красин»), в случае возникновения каких-либо негативных последствий какой-либо ответственности Музей не несет.

2.7. Льготы при посещении музея предоставляются при приобретении билетов в кассе Музея и при обязательном предъявлении документа установленного образца, подтверждающего право на льготу.

2.8. Срок действия билета:

- билет на экскурсию - в течение рабочего дня ФММО в СПб «Ледокол «Красин» с момента приобретения
- билет на мероприятие - с даты и времени приобретения, указанных на билете, до окончания мероприятия.

2.9. Посетитель обязан сохранять билет до окончания посещения ФММО в СПб «Ледокол «Красин».

III. Порядок возврата билетов

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом «О защите прав потребителей» посетитель вправе отказаться в одностороннем порядке от исполнения договора возмездного оказания услуг в любое время (до начала мероприятия, экскурсии) при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. Возврат билета, приобретенного в кассе Музея, осуществляется в срок не позднее 3-х дней со дня приобретения, включая день приобретения билета.

3.3. Возврат неиспользованного билета на мероприятие, абонемента, экскурсионных путевок возможен до начала проведения мероприятия при наличии возвращаемого

билета в кассе Музея. При этом ФММО в СПб «Ледокол «Красин» **возмещает 100% (сто процентов) стоимости билета.**

3.4. В случае обращения посетителя **после** начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета **не возмещается**. В случае **повреждения, порчи и утраты билета**, дубликаты билетов **не выдаются и деньги не возвращаются**.

3.5. Возврату подлежат только **оригиналы** билетов, абонементов, экскурсионных путевок, приобретенные в кассе Музея и с неповрежденным контролем.

3.6. Билеты, абонементы, экскурсионные путевки, элементы оформления которых, не соответствуют элементам оформления, установленным ФММО в СПб «Ледокол «Красин», а так же билеты, абонементы, экскурсионные путевки, содержащие исправления, поддельные абонементы и поддельные экскурсионные путевки, не дают права на посещение ФММО в СПб «Ледокол «Красин» и не подлежат возврату.

3.7. Возврат посетителю стоимости билета, абонемента, экскурсионной путевки осуществляется ФММО в СПб «Ледокол «Красин» на **основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, военный билет)**. Возврат денежных средств осуществляется **тем же способом**, которым производилась оплата.

3.9. Порядок возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок в день их приобретения в кассе ФММО в СПб «Ледокол «Красин».

3.9.1. Для возврата стоимости билетов, абонементов, экскурсионных путевок, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца (Приложение 1) и предъявляется документ, удостоверяющий личность. Бланк заявления можно получить у кассира или организатора экскурсий. К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты, бланк строгой отчетности (чек ККМ).

3.9.2. Для возврата стоимости билетов, абонементов, экскурсионных путевок, оплаченных платежной картой, заполняется заявление установленного образца (Приложение 2) и предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, с которой были оплачены билеты. Бланк заявления можно получить у кассира или организатора экскурсий. К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты, бланк строгой отчетности (чек ККМ). Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия.

3.9.3. Заполненное заявление посетитель передает в билетную кассу Музея. Кассир осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета в часы работы кассы.

3.9.4. Возврат стоимости билетов, абонементов, экскурсионных путевок в день их приобретения производится в кассе музея, где приобретался билет.

3.9.5. В случае возврата билетов позже дня их приобретения, заявление о возврате передается в бухгалтерию ФММО в СПб «Ледокол «Красин» бухгалтеру, ответственному за ведение кассовых операций. Возврат стоимости билета, оплаченного наличными денежными средствами, осуществляется в кассе Музея по адресу: Санкт-Петербург, наб. Лейтенанта Шмидта, 23-я линия ВО, с 11.00 до 17.00, со среды по воскресенье. При оплате билета с использованием платежной карты деньги возвращаются на платежную карту, с которой была произведена оплата.

3.10. Возврат стоимости билетов, абонементов, экскурсионных путевок производится в течение 10 календарных дней с момента подачи заявления о возврате.

3.11. **Неиспользованный билет** на экскурсию, мероприятие с конкретной датой **не дает права посещения** ФММО в СПб «Ледокол «Красин» **в другое время и дни**, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя **по согласованию с ФММО** в СПб «Ледокол «Красин» и при наличии возможности изменяется дата проведения экскурсии, мероприятия.

3.12. В случае оплаты туристической фирмой (организацией, ИП) стоимости групповой экскурсии путем внесения предварительной оплаты, отказ от посещения принимается ФММО в СПб «Ледокол «Красин» не позднее, чем за трое суток, при этом возврат денежных средств производится в течение 3-х банковских дней с момента подачи заявления на возврат в размере 100% от стоимости экскурсионной путевки.

3.12. В случае оплаты туристической фирмой (организацией, ИП) стоимости групповой экскурсии путем внесения предварительной оплаты, сумма, оплаченная за членов группы, не явившихся на экскурсию, возвращается ФММО в СПб «Ледокол «Красин» на основании заявления на возврат в течение 3-х банковских дней с момента подачи заявления на возврат.

3.15. В случае отмены, замены либо переноса проводимого ФММО в СПб «Ледокол «Красин» мероприятия посетителю по его инициативе полная стоимость билета возмещается Музеем в соответствии с настоящими Правилами.

3.16. **В случае отказа** посетителя от посещения проводимого ФММО в СПб «Ледокол «Красин» мероприятия по причинам, не связанными с документально подтвержденными обстоятельствами болезни посетителя либо смерти лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель имеет право при возврате билета, абонеента, экскурсионной путевки получить обратно:

- не позднее, чем за **10 дней** до дня проведения мероприятия - **100 %** цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;
- **менее чем за 10 дней**, но не позднее, чем за 5 дней до дня проведения мероприятия - **50 % цены билета**, абонеента или экскурсионной путевки;
- **менее чем за 5 дней**, но не позднее, чем за 3 дня до дня проведения мероприятия - **30 %** цены билета, абонеента или экскурсионной путевки.

3.16. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия, проводимого ФММО в СПб «Ледокол «Красин», **менее, чем за 3 дня до дня проведения** мероприятия, ФММО в СПб «Ледокол «Красин» **не возвращает посетителю стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки.**

3.19 ФММО в СПб «Ледокол «Красин» имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, размещая их на справочно-информационных носителях в кассовой зоне ФММО в СПб «Ледокол «Красин» и на официальном сайте ФММО в СПб «Ледокол «Красин».

Приложения:

1. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами;
2. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой.