



Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Государственный музей обороны Москвы»

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Государственный музей обороны Москвы» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации и регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия (далее - билеты) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Государственный музей обороны Москвы» (далее — музей).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения в вестибюле и на официальном сайте 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 РФ 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 возврата денежных средств.

1.3.4. Кассы музея – кассы ГБУК «ГМОМ» для продажи билетов.

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

2. 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.

2.3. Билет содержит:

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

2.4. Посетитель может приобрести билеты в Кассах музея, посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения, у уполномоченных представителей Музея, заключивших с Музеем договор реализации билетов.

2.5. 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 какой-либо ответственности не несет.

2.6. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в Кассах музея и при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

3. Порядок возврата билетов

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. Возврат неиспользованного билета возможен до начала проведения мероприятия (оказания услуги) при наличии возвращаемого билета в Кассе музея, при этом Музей возмещает 100% (сто процентов) стоимости билета.

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

3.4. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в Кассе музея с неповрежденным контролем либо приобретенные у уполномоченного представителя Музея, с которым у Музея заключен договор реализации билетов.

3.5. Возврат билетов производится на основании заявления 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 оплата.

3.6. Для возврата стоимости билетов, **оплаченных наличными денежными средствами**, заполняется **Заявление установленного образца и предъявляется документ, удостоверяющий личность (Бланк заявления**

можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

3.7. Для возврата стоимости билетов, **оплаченных платежной картой**, заполняется заявление установленного образца, **предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек.** (Бланк заявления можно получить у билетного кассира 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.

3.8. Заполненное заявление посетитель передает в кассу Музея, билетный кассир подписывает заявление у директора (в его отсутствие у заместителя или главного бухгалтера), и осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета.

3.9. Возврат стоимости билетов производится в Кассе музея, расположенной по адресу: **г. Москва, Мичуринский проспект, Олимпийская деревня, д.3 в рабочие часы кассы: вторник, среда, пятница, воскресенье – с 10.00 до 17.30 ч., четверг – с 13.00 до 20.30 ч.**

3.10. 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 проведения экскурсии.

3.11. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, Музеем не возмещаются.

3.12. В случаях отмены мероприятия (оказания услуг) по инициативе Музея стоимость возвращаемых билетов возмещается полностью.

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

Приложения:

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