

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ РК «Дворец-замок
«Ласточкино гнездо»

Шур Ю.А.

«30» декабря 2022

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Дворец-замок
«Ласточкино гнездо»

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Дворец-замок «Ласточкино гнездо» (далее – ГБУ РК Дворец-замок «Ласточкино гнездо» или «Музей») разработаны в соответствии с "Основами законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 г. N 3612-1), Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 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) ГБУ РК Дворец-замок «Ласточкино гнездо» или «Музей» (далее – Правила).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения на стендах в Музее 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 возврат денежных средств.

1.3.4. Кассы музея – кассы ГБУ РК Дворец-замок «Ласточкино гнездо» или «Музей» для продажи билетов.

2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет на услуги (выставки, экскурсии, культурно-массовые, творческие 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-кассового чека.

2.3. Билет-кассовый чек 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, 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. Настоящие Правила устанавливают следующий порядок возврата билетов, реализуемых Музеем.

- Входные билеты в Музей на посещение выставок и экспозиций возврату и

обмену не подлежат.

• Возврат посетителю стоимости билетов, приобретённых в кассе Музея, на мероприятие (экскурсию, культурно-массовое, творческое мероприятие), проводимое Музеем, при отказе от посещения осуществляется следующем объеме:

○ При обращении за возвратом билетов не позднее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия - 100% цены билета;

○ При обращении за возвратом билетов менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия - 50% цены билета;

○ При обращении за возвратом билетов менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия - 30% цены билета;

○ При обращении за возвратом билетов в случае отказа посетителя от посещения, мероприятия (экскурсию, концерт) по причинам, не связанным с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

○ В случае повреждения, порчи и утраты билеты, дубликаты билетов не выдаются и деньги не возвращаются.

○ Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов при условии отсутствия повреждений.

○ Возврат билетов производится на основании заявления посетителя и 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 его оплата.

○ Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 1) и предъявляется документ, удостоверяющий личность (бланк заявления можно получить у

администрации Музея или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

○ Для возврата стоимости билетов, оплаченных (платежной картой, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 2) и предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек (бланк заявления можно получить у администрации Музея 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.

○ При возврате билета в день его приобретения, кассир вправе осуществить возврат без написания соответствующего заявления.

○ Заполненное заявление посетитель передает в Кассу музея.

○ Возврат стоимости билетов производится в Кассе музея по адресу приобретения билета в рабочие часы кассы.

○ Неиспользованный билет не дает права посещения Музея в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетитель по согласованию с Музеем и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

3.2. Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие (экскурсию, культурно-массовое, творческое мероприятие) в установленные сроки лично либо через представителя, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности, в Музей к уполномоченному представителю с приложением билета.

3.2.1. По требованию посетителя выдаётся расписка в получении документов с указанием их перечня, и даты их получения.