

Приложение  
к приказу № 574  
от «31» августа 2020г.

УТВЕРЖДЕНО:  
Директор ГАУК «Кузбасский государственный  
краеведческий музей»  
О.А. Феофанова  
20 20  
г.



## Правила оформления, реализации и возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок

Государственное автономное учреждение культуры  
«Кузбасский государственный краеведческий музей»

### 1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие правила продажи и возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок ГАУК «Кузбасский государственный краеведческий музей» (далее - правила) разработаны в соответствии с Гражданский кодекс Российской Федерации, Федеральным законом от 18.07.2019г №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992г №2300-1 «О защите прав потребителей» и регламентируют правила продажи и возврата входных билетов, абонементов, экскурсионных путевок (далее – билеты) ГАУК «Кузбасский государственный краеведческий музей» (далее –Музей)

#### 1.2. Термины и определения:

**Платежная карта-** идентификационная карта, позволяющая держателю карты (владельцу карты) производить оплату электронным переводом денежных средств.

**Билет-** документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Музея.

**Возврат –** оформленный в соответствии с условиями настоящего Правила возврат денежных средств

**Касса музея-** кассы ГАУК «Кузбасский государственный краеведческий музей» для продажи билетов.

**Пользовательское соглашение –**соглашение, которое регулирует действия посетителей при получении информации и осуществлении заказа при приобретении билетов, абонементов, экскурсионных путевок с использованием сайта Музея с целью некоммерческого (личного) использования.

1.3. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый Музеем, посетитель соглашается с данными Правилами и подтверждает факт

заключения договора возмездного оказания услуг с Музеем, а также согласие с данными правилами

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем размещения в справочно-информационной зоне у Кассы и на сайте Музея.

## 2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый Музеем, 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 оформляются путем выдачи посетителю билета, экскурсионной путевки, абонеента.

2.3. Билет содержит:

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

2.4. Посетитель может приобрести билеты, абонементы и экскурсионные путевки в кассах Музея, посредством использования 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. Реализация билетов, абонементов, экскурсионных путевок на проводимые Музеем мероприятия осуществляется Музеем самостоятельно и (или)уполномоченными Музеем физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридическими лицами на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее уполномоченные лица).

2.6. Музей вправе разрешить уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые мероприятия. Передача прав и обязанностей по указанному договору другому лицу осуществляется в соответствии с гражданским законодательством. При этом уполномоченное лицо несет ответственность за действия другого лица перед Музеем.

2.7. Уполномоченное лицо и лицо, указанное в пунктах 2.5 и 2.6 настоящих правил, при реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным Музеем с уполномоченным лицом. Факт оказания покупателю сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающих оплату сопутствующих услуг.

2.8. Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченным лицом или лицом, указанным в пункте 2.6 настоящих правил, покупателю

билетов, абонеента или экскурсионной путевки на мероприятия, определяется совместным соглашением.

2.9. При приобретении билетов у иных лиц, а также сети Интернет (у лиц не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея), в случае возникновения каких-либо негативных последствий Музей какой-либо ответственности не несет.

2.10. Билеты, абонементы и экскурсионные путевки, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Билеты, абонементы и экскурсионные путевки, оформление которых не соответствует элементам оформления, установленным Музеем- являются недействительными и не дают право на посещение проводимых Музеем зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

2.11. Реализация билетов, абонементов, экскурсионных путевок на проводимые в музее мероприятия по цене, превышающую цену, указанную в билете, абонементе, экскурсионной путевке, не допускается.

2.12. Льготы при посещении музея предоставляются при приобретении билетов в Кассах музея и при обязательном предоставлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

2.13. Музей вправе реализовать именные билеты, именные абонементы и именные экскурсионные путевки с учетом требований Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты, именные абонементы и именные экскурсионные путевки дают право на посещение мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При несоответствии сведений о посетителе указанных в именном билете, именном абонементе и именной экскурсионной путевке сведениям, содержащимся в предъявляемом документе или при наличии исправлений в сведениях о посетителе- такой посетитель не допускается на мероприятие.

### 3. Порядок возврата билетов

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

3.2. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Музеем мероприятия посетителю по его инициативе, возмещается полная стоимость билета музеем, либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с музеем на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

3.3. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем мероприятия в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являющегося 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.

3.4. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Музеем мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 3.3 настоящих правил, посетитель имеет право при возврате билета, абонеента или экскурсионной путевки:

- не позднее чем за сутки до дня проведения мероприятия получить обратно 100% цены билета, абонеента или экскурсионной путевки. До истечения суток до времени проведения мероприятия денежные средства возврату не подлежат.

3.5. В случае обращения посетителя после начала мероприятия, стоимость билета не возвращается. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты билетов не выдаются и деньги не возвращаются.

3.6. 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.

3.7. Возврат билетов производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет, водительское удостоверение). Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

3.8. Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца (Приложение №1) И предъявляется документ, удостоверяющий личность (Бланк заявления можно получить в кассе Музея или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

3.9. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой или по безналичному расчету, заполняется заявление установленного образца (Приложение №2), предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек (Бланк заявления можно получить в кассе 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 (доверенность).

3.10. Заполненное заявление посетитель передает в кассу Музея. Кассир осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета.

3.11. Возврат стоимости билетов на посещение отдела природы ГАУК «Кузбасский государственный краеведческий музей» производится в кассе, расположенной по адресу: г. Кемерово, пр. Советский, д 55., в рабочие часы кассы: вторник-воскресенье с 10:00 до 18:30.

3.12. Возврат стоимости билетов на посещение отдела истории ГАУК «Кузбасский государственный краеведческий музей» производится в кассе, расположенной по адресу: г. Кемерово, пр. Советский, д 51, в рабочие часы кассы: вторник-воскресенье с 10:00 до 18:30.

3.13. Возврат стоимости билетов на посещение отдела военной истории ГАУК «Кузбасский государственный краеведческий музей» производится в кассе, расположенной по адресу: г. Кемерово, ул. Притомская набережная 1А, в рабочие часы кассы: вторник-воскресенье с 10:00 до 18:30.

3.14. Неиспользованная экскурсионная путевка не дает право посещения Музеем в другую дату и время, за исключение случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с музеем и при наличии возможности дата посещения изменена.

3.15. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте Музея ([www.kuzbasskrai.ru](http://www.kuzbasskrai.ru)), осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением. Для получения денежных средств необходимо заполнить заявления установленного образца (Приложение №3). Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета на электронный адрес [kraymuseum@kemcity.ru](mailto:kraymuseum@kemcity.ru) (Бланк заявления можно получить на кассе или скачать с сайта Музея).

3.16. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами Музеем, не возмещаются.

3.17. Билеты, абонементы и экскурсионные путевки (за исключением именных билетов, именных абонентов и именных экскурсионных путевок), реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) не прижимаются к возврату.

3.18. В случае отмены мероприятия по инициативе Музея стоимость проданных билетов возвращается полностью

3.19. Музей имеет право вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их в справочно-информационной зоне у касс Музея и на сайте Музея.

Приложения:

1. Форма заявления для возврата стоимости билета оплаченных наличными денежными средствами.

2. Форма заявления для возврата стоимости билета оплаченных платежной картой

3. Форма заявления для возврата электронного билета, оплаченного на сайте Музея.

Директору ГАУК «Кузбасский  
государственный краеведческий музей  
О.А. Феофановой

от \_\_\_\_\_

зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_

Документ удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. я приобрел (а) билеты в количестве

\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_

(указывается количество билетов)

(наименование мероприятия, дата и время)

на общую сумму \_\_\_\_\_

(сумма прописью)

Номера билетных бланков \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ввиду того, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Прошу вернуть упроченную сумму в полном размере.

Приложения: билеты в количестве \_\_\_\_\_ шт

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Директору ГАУК «Кузбасский  
государственный краеведческий музей  
О.А. Феофановой

от \_\_\_\_\_

зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_

Документ удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. я приобрел (а) билеты в количестве

\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_  
(указывается количество билетов) (наименование мероприятия, дата и время)

на общую сумму \_\_\_\_\_  
(сумма прописью)

Номера билетных бланков \_\_\_\_\_

Прошу Вас вернуть мне денежные средства, оплаченные мною по платежному документу \_\_\_\_\_

(наименование вида документа)  
чек № \_\_\_\_\_ ОТ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. в сумме

\_\_\_\_\_ (сумма прописью)

Ввиду \_\_\_\_\_  
(указать причину возврата)

Банковские реквизиты:

Номер карты \_\_\_\_\_

Банк \_\_\_\_\_

р/сч \_\_\_\_\_

к/сч \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

Приложения: билеты в количестве \_\_\_\_\_ шт

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Форма билета и экскурсионной путевки ГАУК «Кузбасский  
государственный краеведческий музей»**

<p><b>КОРЕШОК БИЛЕТА</b></p> <p>Вид услуги: <i>входная плата</i></p> <p>Серия ВХ</p> <p>№</p> <p>Стоимость услуги</p> <p>Цена _____ руб.</p>	<p><b>0+</b></p> <p>Утвержден приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702</p> <p>Министерство культуры и национальной политики Кузбасса ГАУК Кузбасский государственный краеведческий музей ОКОНФ-81 (учреждения) ИНН 4207050880 ОГРН 1034205017000 650000, Кузбасский государственный краеведческий музей, г. Кемерово, пр. Советский, 55</p> <p><b>БИЛЕТ</b> №</p> <p>Серия ВХ</p> <p>Вид услуги: <i>входная плата</i> Стоимость услуги</p> <p>Цена _____ руб.</p>	<p><b>КОНТРОЛЬ</b></p>
<p><small>Таблица 000 - Форма ОКОНФ-81 - ИНН 4207050880, г. Кемерово, ул. 20 лет Октября, 118-А, Заяв. №20 от 09.07.2021 г. Тираж 2 000 шт.</small></p>		