

Утверждено Приказом  
Врио. Начальника  
ФГАУ «Музейно-храмовый комплекс ВС РФ»  
Минобороны России  
С.П. Федосовым  
от 27 июля 2023 г. № 62

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ  
БИЛЕТОВ) ВО ФГАУ «МУЗЕЙНО-ХРАМОВЫЙ КОМПЛЕКС ВС РФ»  
МИНОБОРОНЫ РОССИИ И ФИЛИАЛЕ ФГАУ «МУЗЕЙНО-ХРАМОВЫЙ  
КОМПЛЕКС ВС РФ» МИНОБОРОНЫ РОССИИ В Г. КРОНШТАДТЕ**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии со статьей 52.1 Закона РФ от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». Постановление 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».

1.2. Положение определяет порядок продажи и возврата билетов на услуги, оказываемые ФГАУ «Музейно-храмовый комплекс ВС РФ» Минобороны России и филиале ФГАУ «Музейно-храмовый комплекс ВС РФ» Минобороны России в г. Кронштадте.

1.3. Настоящее Положение доводится до Покупателя путем размещения на официальном сайте Музея военно-морской славы (далее - Музей) (<https://mvms.ru>, <https://мвмс.рф>) и является договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких - либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ).

Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Учреждением и Покупателем по покупке-продаже билетов. Оферта считается заключенной в момент оплаты билета Покупателем и выдачи ему билета и кассового чека.

1.4. Учреждение имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке, размещая его на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала его действия.

1.5. Билетом, указанным в пунктах 1.2 и 1.3 Положения, является билет, оформленный по форме, утвержденной Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2008 № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности».

1.6. Под кассовым чеком, указанным в п. 1.3 Положения, понимается бланк строгой отчетности, отпечатанный на контрольно-кассовой технике, используемой для формирования в электронной форме бланков строгой отчетности, а также их печати на бумажных носителях. Перечень реквизитов, которые являются обязательными для бланка строгой отчетности, установлен п. 1 ст. 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-

кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации». Данный пункт действует при условии покупки билетов в билетной кассе Музея.

1.7. Учреждение может являться организатором мероприятий либо выступать партнером других организаторов по продаже билетов на их мероприятия.

1.8. В случае повреждения, порчи и утраты билетов их дубликаты не выдаются, и денежные средства Покупателю не возвращаются.

## **2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ**

2.1. Посетитель может приобрести билеты в билетных кассах Музея и терминалах Музея, посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на официальном сайте Музея.

2.2. Продажа билетов осуществляется за наличный и безналичный расчет.

2.3. Каждый посетитель должен сохранять входной билет до окончания оказания услуг (мероприятия).

2.4. При покупке билета посетитель имеет право получить у кассира или администратора исчерпывающую информацию о программе экскурсий, мероприятий наличия льгот, правилах посещения Учреждения.

2.5. На официальном сайте Музея и на справочно-информационных носителях у билетных касс Музея размещен перечень лиц, имеющих право на льготы при посещении Музея. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в билетных кассах Музея и при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

## **3. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ**

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей», покупатель вправе вернуть билет в любое время при условии оплаты Учреждению фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств.

3.2. Возврат неиспользованного билета, приобретенного заранее с указанием точной даты мероприятия, возможен до начала оказания услуги (проведения мероприятия) при наличии возвращаемого билета в билетной кассе Музея.

3.3. В случае возврата билета не позднее чем за десять дней до дня оказания услуг (проведения мероприятия), посещения экспозиции, проведения экскурсии билетная касса Музея возмещает посетителю 100 % (сто процентов) стоимости билета (кассового чека). В случае возврата билета менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня оказания услуг (проведения мероприятия) или экскурсии касса Музея возмещает посетителю не менее 50 % цены билета. В случае возврата билета менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня оказания услуг (проведения мероприятия) или экскурсии получить обратно не

менее 30 % цены билета. В случае возврата билета менее чем за три дня до оказания услуг, проведения экскурсии, мероприятия, касса Музея не возмещает покупателю стоимость билета.

3.4. Возврат билета, приобретенного на текущий день, возможен только в течение 10 минут после покупки билета в билетных кассах Музея.

3.5. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в билетной кассе Музея с неповрежденным контролем.

3.6. Билет с исправлениями считается недействительным.

3.7. В случаях отмены, замены или переноса экскурсии, или мероприятия стоимость сдаваемых билетов возвращается покупателю полностью (100 %). Возврат денежных средств производится при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем, путем безналичного перевода денежных средств на счет покупателя или наличными через билетную кассу Музея, в зависимости от способа оплаты покупателем.

3.8. При возврате билета, Учреждение, помимо возмещения его стоимости, вправе предложить покупателю посетить это же мероприятие в другое время или другое мероприятие.

3.9. В случае переноса даты мероприятия по инициативе Учреждения, приобретённые посетителями билеты, считаются действительными.

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 Учреждением и при наличии возможности изменяется дата проведения мероприятия.

3.11. Во всех случаях билеты принимаются (возвращаются) на основании заявления посетителя при наличии паспорта и, если потребуется, любых других платежных реквизитов и документов, если платеж был совершен безналичным путем.

3.12. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя, к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

3.13. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения.

3.14. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в настоящем Положении, и

сообщает об этом посетителю (его представителю). Способ сообщения посетителю решения Учреждения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Возврат денежных средств посетителю осуществляется тем же способом, что и приобретался билет.

3.15. Администрация Учреждения не несет ответственности за поддельные билеты, а также приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Учреждения.

3.16. Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

3.17. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Положению о порядке продажи и  
возврата билетов

Начальнику  
ФГАУ «Музейно-храмовый комплекс ВС РФ»  
Минобороны России  
Педенко Владиславу Юрьевичу

от \_\_\_\_\_

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

паспорт серия: \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

выдан кем: \_\_\_\_\_

когда: \_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Я, \_\_\_\_\_  
прошу вернуть мне денежные средства в сумме  
\_\_\_\_\_ цифры \_\_\_\_\_ (прописью \_\_\_\_\_)  
\_\_\_\_\_ ) уплаченные за  
\_\_\_\_\_ от  
\_\_\_\_\_ 202\_г в связи с (указать причину)  
\_\_\_\_\_

Возврат денежных средств прошу осуществить по следующим банковским реквизитам:

ФИО: \_\_\_\_\_

Банк: \_\_\_\_\_

р/счет: \_\_\_\_\_

к/счет: \_\_\_\_\_

БИК: \_\_\_\_\_

ИНН: \_\_\_\_\_

КПП: \_\_\_\_\_

ИНН физ. лица: \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Подпись/расшифровка