

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУК г. Москвы
"Галерея Ильи Глазунова"
от 29 сентября 2020 г. № 109
(в редакции приказа ГБУК г. Москвы
"Галерея Ильи Глазунова"
от 21 июля 2021 г. № 106)

**Правила
продажи и возврата билетов Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы "Московская государственная
картинная галерея народного художника СССР Ильи Глазунова"**

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Московская государственная картинная галерея народного художника СССР Ильи Глазунова" (далее - Правила) разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Федеральным законом от 20 мая 2003 г. № 53-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт";
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2008 г. № 257 "Об утверждении бланков строгой отчетности".

Настоящие Правила регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия и иные услуги (далее - билеты) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Московская государственная картинная галерея народного художника СССР Ильи Глазунова" (далее — Галерея).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем их размещения в здании Галереи и на официальном сайте Галереи.

1.3. Термины и определения:

1.3.1. **Платежная (банковская) карта** – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с банком-эмитентом.

1.3.2. **Билет** – документ, изготовленный типографическим способом на бланке строгой отчетности (далее – БСО), предоставляющий право получения услуг Галереи.

1.3.3. **Возврат** – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств за приобретенные ранее билеты.

1.3.4. **Электронный билет (ваучер)** – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт бронирования и оплаты билета на официальном сайте Галереи. Ваучер не является билетом, не дает права получения услуг Галереи и подлежит обмену в кассе Галереи на билет.

1.3.5. **Кассы Галереи** – кассы ГБУК г. Москвы "Галерея Ильи Глазунова" для продажи билетов посетителям Галереи, а также обмена электронных билетов на входные билеты в Галерею, распечатанные на БСО.

1.3.7. **Уполномоченные лица Галереи** - физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридические лица, граждане, которые на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Галереей, осуществляют реализацию билетов. Информация об уполномоченных лицах Галереи размещается на сайте Галереи.

1.3.8. **Сайт** – WEB-сайт Галереи, размещенный по электронному адресу <https://glazunov-gallery.ru/>.

1.3.9. **Мероприятие** (зрелищное мероприятие) – театрально-концертные, культурно-просветительные, досугово-развлекательные, творческие, концертные мероприятия, организованные и проводимые Галереей и (или) на территории Галереи, являющиеся услугой в сфере культуры, посещение которых возможно при предъявлении билета.

1.3.10. **Платеж** – перевод денежных средств в размере стоимости приобретаемых услуг при помощи наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

1.3.11. **День посещения** – день фактического получения услуг Галереи (посещения мероприятия).

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

1.5. Для входа в Галерею посетитель предъявляет оригинал билета (бланк строгой отчетности (БСО)).

2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет на услуги (мероприятия) Галереи, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Галереей), а также согласие с данными Правилами.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета. С использованием автоматизированной системы продажи билетов формируются следующие виды билетов:

- входной билет;
- экскурсионный билет;
- билет на услуги;
- билет на мероприятие.

2.3. Билет отпечатывается типографским способом на термочувствительном картоне и включает в себя следующие реквизиты:

- наименование документа;
- шестизначный номер и серия;
- наименование и организационно-правовая форма Галереи;
- место нахождения постоянно действующего исполнительного органа Галереи;
- идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный Галереи;
- сведения об изготовителе БСО (сокращенное наименование, ИНН, место нахождения, номер заказа и год его выполнения, тираж);
- вид услуги (название мероприятия);
- категорию посетителей;
- стоимость услуги;
- вид платежа;
- пронумерованный штрих-код билета;
- дату и время продажи билета.

2.4. На оборотной стороне билета могут размещаться элементы фирменного стиля Галереи, дополнительная информация.

2.5 Для экскурсионных билетов дополнительно указывается дата и время проведения экскурсии.

2.6. Для билета на мероприятие указывается дата и время мероприятия, ряд и место (при наличии).

2.7. Билеты являются недействительными, не дают права на посещение Галереи, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату в следующих случаях:

- билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Галереей;
- билеты, содержащие исправления, поддельные билеты.

2.8. Посетитель может приобрести билеты:

- в Кассах Галереи;
- посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Галереи в соответствии с условиями Пользовательского соглашения;
- у уполномоченных лиц Галереи, заключивших в соответствии с законодательством Российской Федерации договор с Галереей.

2.9. При приобретении билетов у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Галереи), в случае возникновения каких-либо негативных последствий Галерея не несет ответственности за указанные последствия.

2.10. Льготы при посещении Галереи предоставляются при приобретении билетов в Кассах Галереи при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

При обмене электронного билета на билет, распечатанный на бланке строгой отчетности, при наличии в билете льготных категорий граждан, получатель льготы также должен предъявить документ, подтверждающий право на льготу.

3. Порядок и условия возврата билетов

3.1. Покупатель (посетитель) вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) и вернуть билет в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.2. Посетитель вправе отказаться от посещения мероприятия до момента его проведения. При таких обстоятельствах посетитель имеет право получить обратно:

а) Входной билет на посещение основной экспозиции и выставки (в режиме самостоятельного осмотра):

100% от цены билета до и в течение дня, на который был приобретен билет.

б) Экскурсионный билет, билет на мероприятие, билет на услуги:

- 100 % от цены билета, если до дня проведения мероприятия осталось 10 и более календарных дней (включая дату мероприятия);

- 50% от цены билета, если до дня проведения мероприятия осталось от 5 до 9 календарных дней (включая дату мероприятия);

- 30% от цены билета, если до дня проведения мероприятия осталось от 3 до 4 календарных дней (включая дату мероприятия);

- 100 % от цены билета для сборных экскурсий не позднее чем за 1 час до начала экскурсии.

в) Билет на мероприятие, проводимое третьими лицами на территории Галереи в соответствии с действующим законодательством и правилами возврата билетов, установленными организатором мероприятия.

3.3. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за 3 календарных дня (включая дату мероприятия) до его проведения, Галерея оставляет за собой право отказать в возврате билета.

Исключение составляют случаи, когда Посетитель отказывается от посещения мероприятия по уважительным причинам (болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника) и может документально подтвердить данные обстоятельства.

3.4. В случае отмены мероприятия возврат стоимости билетов производится в течение 10 календарных дней с даты, на которую было заявлено отмененное мероприятие.

3.5. В случае переноса мероприятия на более позднюю дату возврат стоимости билетов производится в течение 10 календарных дней, но не позднее даты, на которую перенесено мероприятие.

3.6. В случае переноса мероприятия на более раннюю дату возврат стоимости билетов производится не позднее первоначальной даты мероприятия включительно.

3.7. В случае замены мероприятия (если посетитель не согласен с заменой), возврат стоимости билетов возможен до начала замененного мероприятия.

3.8. В случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета не возмещается. В случае опоздания на мероприятие по согласованию с администрацией Галереи посетитель может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется.

3.9. Билеты, реализованные Галереей в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Галереи могут не приниматься к возврату.

3.10. Галерея при возврате посетителем билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Галереей мероприятие либо вернуть стоимость билета.

3.11. В случае повреждения, порчи и утраты билеты, дубликаты билетов не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.12. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденным контролем.

3.13. Возврат билетов производится на основании Заявления (Приложение к настоящим Правилам) посетителя при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, водительские удостоверение).

Бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Галереи. К заявлению должны быть приложены документы, поименованные в пунктах 3.14.1. и 3.14.2. в зависимости от способа оплаты за приобретённые билеты.

3.14. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата.

3.14.1. Если билет был приобретен в кассе Галереи за наличные денежные средства, то возврат осуществляется в кассе Галереи при предъявлении следующих документов:

- кассового чека;
- бланка билета;
- подписанного Заявления о возврате билета.

3.14.2. Если билет был приобретен в кассе Галереи по безналичной форме оплаты (оплата по платежной карте), то возврат осуществляется так же в кассе Галереи на ту же платежную (банковскую) карту, с которой был произведен платеж при предъявлении следующих документов:

- кассового чека;
- бланка билета;
- подписанного Заявления о возврате билета;

- чека безналичной оплаты (слип чек).

Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом нотариально оформленную доверенность.

3.15. Возврат стоимости билетов производится в кассе Галереи по адресу приобретения билета в рабочие часы кассы.

3.16. Неиспользованный билет не дает права посещения Галереи в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Галереей и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

3.17. Если билет приобретен через организацию-партнера посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет возврат билета осуществляется по правилам возврата, установленными партнерами Галереи.

3.18. Галерея имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях в здании Галереи и на официальном сайте Галереи.

Приложение
к Правилам продажи и возврата
билетов ГБУК г. Москвы
"Галерея Ильи Глазунова"

Образец формы Заявления

Директору ГБУК г. Москвы
"Галерея Ильи Глазунова"
И.Д.Орловой-Глазуновой

от _____

паспорт серия _____ номер _____

кем выдан _____

дата выдачи _____

адрес регистрации (места жительства) _____

тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТА

Прошу произвести возврат денежных средств за билет:

Наименование мероприятия		
Дата и время проведения мероприятия		
Способ оплаты билета (нужное подчеркнуть)	Наличными По банковской карте*	
Цена билета (руб.)	Количество (шт.)	Стоимость (руб.)
ВСЕГО:		

**в случае приобретения билета по безналичному расчету зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем.*

Приложение: билет №№ _____

С условиями возврата билетов, предусмотренными Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"

ознакомлен(а). Мне понятно, что отсчет срока возврата билета начинается с даты регистрации настоящего заявления.

Заявитель _____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись) (расшифровка подписи)

Заявление принято: " ____ " _____ 202__ г.

Решение о возврате _____

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату _____
_____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись) (расшифровка подписи)

Сумма денежных средств полученная _____
_____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись) (расшифровка подписи)
