

Государственное бюджетное учреждение культуры  
«Самарский областной художественный музей»

**ПРИКАЗ**

№ *КБ* -0

28 сентября 2024 г.

Об утверждении новой редакции Положения  
о порядке продажи и возврата билетов

В связи с внесением изменений в действующую редакцию «Положения о порядке продажи и возврата билетов государственного бюджетного учреждения культуры «Самарский областной художественный музей»»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

Утвердить в новой редакции «Положение о порядке продажи и возврата билетов государственного бюджетного учреждения культуры «Самарский областной художественный музей»» с 01.01.2025 года.

Директор ГБУК СОХМ:



А.Л. Шахматова

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГБУК СОХМ

А.Л. Шахматова

«01» 19/04/2025 год



## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры "Самарский областной художественный музей"

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке реализации и возврата билетов (кассовых чеков) Государственного бюджетного учреждения культуры "Самарский областной художественный музей" (далее по тексту - Положение) регламентирует правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов (кассовых чеков) и билетов (кассовых чеков) на мероприятия (далее - билеты, кассовые чеки) Государственного бюджетного учреждения культуры "Самарский областной художественный музей" (далее по тексту - Музей).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1, Закона РФ от 07.02.1997 № 2300-1 "О защите прав потребителей", Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1, Постановления Правительства РФ от 18.09.2020 N 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", Постановления Правительства РФ от 03.04.2020 N 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части".

1.3. Текст настоящего Положения доводится до сведения заинтересованных лиц путём размещения в кассовом зале Музея и на официальном сайте Музея [www.artmus.ru](http://www.artmus.ru).

#### 1.4. Термины и определения:

"абонемент", "электронный абонемент" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких мероприятий, объединенных общей тематикой музея, в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

"билет", "электронный билет" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого музеем;

"посетитель" - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе, именной экскурсионной путевке;

"музей" - Государственное бюджетное учреждение культуры "Самарский областной художественный музей";

"экскурсионная путевка", "электронная экскурсионная путевка" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой организацией исполнительских искусств или музеем;

"уполномоченный представитель музея" - представитель организации, который от имени учреждения оказывает услуги по реализации билетов на мероприятия музея, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций";

"мероприятие" - культурно-массовые, просветительские, образовательные, музейно-педагогические, экспозиционно-выставочные мероприятия, экскурсии, лекции, публичный показ музейных предметов и музейных коллекций, а также любые иные мероприятия, проводимые Музеем с конкретной датой и временем посещения;

"кассы музея" - кассы государственного бюджетного учреждения культуры "Самарский областной художественный музей" для реализации билетов;

"возврат" - возвращение стоимости билета (кассового чека) в соответствии с условиями настоящего Положения;

## II. Порядок реализации билетов

2.1. Валютой денежных расчетов на приобретение и возврат билетов является российский рубль.

2.2. Приобретение билетов посетителями музея может осуществляться:

- в кассах музея с возможностью оплаты билетов в наличной и безналичной форме. Заключение договора возмездного оказания услуг между Музеем и Посетителем оформляется путём выдачи Посетителю билета и кассового чека в качестве фискального документа. Доступ на мероприятия музея Посетитель подтверждает предъявлением входного билета;

- удаленно, в безналичной форме, через официального уполномоченного представителей музея. С информацией об уполномоченном представителе, правилах его продажи, выдачи и возврате билетов методом онлайн-оплаты можно ознакомиться на сайте учреждения в разделе "Положение о порядке продажи и возврата билетов", пройдя по ссылке <https://vmuzey.com/museum/samarskiy-oblastnoy-hudozhestvennyy-muzey>;

Заключение договора возмездного оказания услуг между музеем и посетителем оформляется путём выдачи посетителю QR- кода и кассового чека в электронном виде в качестве фискального документа. Доступ на мероприятия музея посетитель подтверждает предъявлением QR- кода в электронном виде или на бумажном носителе;

- удаленно, через Куйбышевский филиал АО "Федеральная пассажирская компания", в фирменном поезде № 009Й/010Й "Жигули" у вагонновожатого. Оплата может осуществляться в наличной и безналичной форме. Заключение договора возмездного оказания услуг между музеем и посетителем оформляется путём выдачи посетителю билета и кассового чека в качестве фискального документа. Доступ на мероприятия музея посетитель подтверждает предъявлением входного билета.

2.2. При приобретении билетов (кассовых чеков) у иных лиц, не являющихся официальными представителями Музея, а также в сети Интернет у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея), учреждение никакой ответственности перед Посетителем не несет.

### III. Права и обязанности посетителя

3.1. Приобретая билет (кассовый чек) на любой вид услуг, предоставляемых музеем, посетитель соглашается с данным Положением и обязуется следовать изложенным в нем правилам.

3.2. Посетитель не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать размещать на других сайтах, использовать в коммерческих целях информацию о ценах на билеты, полученную на сайте музея.

3.3. Посетитель должен сохранять входной билет (кассовый чек) или QR- код до окончания посещения музея.

3.4. До момента покупки билета посетитель имеет право получить у кассира или иного представителя музея исчерпывающую информацию о программе экскурсий, мероприятий, наличии льгот, правилах посещения Музея. С данной информацией посетитель может ознакомиться самостоятельно, на официальном сайте музея.

3.5. Льготы на посещение музея предоставляются в момент приобретения билетов только в кассах музея с обязательным предоставлением соответствующего документа, подтверждающего льготу. Перечень лиц, имеющих право на льготное посещение музея размещен на официальном сайте музея и на справочно-информационных носителях в кассах музея.

### IV. Права и обязанности музея

4.1. Музей обязан размещать на своем официальном сайте актуальные цены для всех билетов, которые доступны для реализации.

4.2. Музей имеет право в одностороннем порядке изменять цены билетов, предлагаемых к реализации на своем официальном сайте, при этом стоимость ранее оплаченных билетов для посетителя остается без изменения.

4.3. Музей обязан предоставлять исчерпывающую информацию о программе экскурсий, мероприятий, наличии льгот, правилах посещения музея.

## V. Порядок возврата билета и возмещение его стоимости

3.1. Возврат билета и возмещение его стоимости производится в следующих случаях:

3.1.1. отмены, замены или переноса мероприятия, проводимого музеем.

В случае отмены, замены или переноса мероприятия стоимость приобретённых билетов возвращается посетителю полностью. При этом билеты принимаются со дня официального оповещения об отмене, замене или переносе мероприятия до истечения 3 (трёх) календарных дней после даты, когда соответствующее мероприятие должно было состояться на основании письменного заявления посетителя. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки. При возврате электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

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

3.1.2. отказа посетителя от посещения мероприятия по своей инициативе.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого музеем зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя

или со смертью лица, являвшегося членом его семьи, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).

Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в музей либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

Представление заявления о возврате в музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки. При возврате электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

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

По требованию посетителя (его представителя) музей либо делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и

прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, музей осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в настоящем Положении, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств музей сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) (далее - уведомление об отказе);

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) музей не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю должен соответствовать способу первоначальной оплаты билета (наличный, безналичный по карте).

Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), рассчитывается музеем следующим образом:

- при возврате билета не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100% цены билета;
- при возврате билета менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50% цены билета;
- при возврате билета менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно 30% цены билета.

Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок, проданных музеем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, определяется правилами продажи и возврата уполномоченным представителем Музея.

Музей вправе вернуть билет, абонемент и экскурсионную путевку, при соблюдении следующих условий:

а) билет, абонемент, является действительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета (электронного билета), представлено до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе льготы, скидки, в отношении которых музеем в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки) не будут приниматься к возврату.

3.1.3. в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо ее части стоимость приобретенных посетителем билетов возвращается в соответствии с нормами и правилами, установленными Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020г № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса, проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций на всей территории Российской Федерации либо на ее части».

3.2. Иные случаи возврата стоимости предусматриваться нормативными правовыми актами Российской Федерации. В указанных случаях основания, правила и условия возврата стоимости устанавливаются соответствующим нормативным правовым актом Российской Федерации. (предусмотрено для возврата товаров в сувенирной лавке и иных услуг, например, услуги фотосессии)

3.4. Возврат билета осуществляется в кассе Музея по адресу: г. Самара, ул. Куйбышева, 92.