

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА МОСКВЫ "ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДВОРЦОВО-
ПАРКОВЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК "ОСТАНКИНО И КУСКОВО"

П Р И К А З

12.12.2023

№ 157-ОД

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1), Постановлением Правительства Российской Федерации 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", Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 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 на всей территории Российской Федерации либо на ее части", иным действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность государственных бюджетных учреждений культуры.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок продажи и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок и электронных билетов с 01 января 2024 года согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по финансово-экономической деятельности Овчинникову О.А.

Директор



С.В. Авдонин

Приложение № 1
к приказу ГБУК г. Москвы
"ГМЗ "Останкино и Кусково"
от "12" 12 2023 г.
№ 157-00

**Порядок продажи и возврата билетов, абонементов,
экскурсионных путевок и электронных билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Государственный дворцово-паковый музей-заповедник
"Останкино и Кусково"**

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящий Порядок продажи и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок и электронных билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный дворцово-паковый музей-заповедник "Останкино и Кусково" (далее - Порядок) разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1), Постановлением Правительства Российской Федерации 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", Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 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 на всей территории Российской Федерации либо на ее части", иным действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность государственных бюджетных учреждений культуры и регламентирует правила продажи и возврата Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Государственный дворцово-паковый музей-заповедник "Останкино и Кусково" (далее — Музей) билетов, абонементов, экскурсионных путевок и электронных билетов, в том числе именных билетов, на зрелищные мероприятия в случаях отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты, абонементы, экскурсионные путевки и электронные билеты, в том числе именные билеты, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов на проводимые зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

1.2. Настоящий Порядок доводится до сведения посетителей Музея путем

его размещения в здании Музея и на официальном сайте Музея.

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** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Музеем.

1.3.3. **Экскурсионная путевка** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой Музеем.

1.3.4. **Абонемент** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий Музея в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе).

1.3.5. **Возврат** - оформленный в соответствии с условиями настоящего Порядка возврат денежных средств за приобретённый билет, абонемент или экскурсионную путёвку.

1.3.6. **Ваучер** - документы на перенесенное зрелищное мероприятие по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, содержащие реквизиты на перенесенное зрелищное мероприятие, в том числе информацию о перенесенном зрелищном мероприятии и денежной сумме, уплаченной посетителем за ранее приобретенной билет, абонемент или экскурсионную путевку.

1.3.7. **Электронный билет** - цифровая запись документа, снабженная штрихкодом и QR-кодом, которая генерируется с использованием информационно-технологической инфраструктуры города Москвы и предоставляет владельцу право на получение услуг Музея.

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.

1.3.8. **Кассы Музея** - кассы Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Мемориальный музей космонавтики" для продажи билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок).

1.3.9. **Уполномоченные лица** - физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), юридические лица, граждане, которые на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Музеем осуществляют реализацию билетов (электронных билетов), в т.ч. именных, абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок). Информация об уполномоченных лицах Музея размещается на сайте Музея.

1.3.10. **Оператор** – Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (ОГРН 1187700020947, ИНН 7703468243, адрес: 125009, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Тверской, ул. Б. Дмитровка, д. 7/5, стр. 1, этаж 5, электронная почта: support@russpass.ru, телефон: +7-495-122-01-11), осуществляющее продажу Электронных билетов от имени Музея посредством сайта, расположенного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tickets.mos.ru>.

1.3.11. **Сайт** - WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу www.kuskovo.ru.

1.3.12. **Мероприятие (зрелищное мероприятие)** – театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, являющиеся услугой в сфере культуры.

1.3.13. **Пушкинская карта** — совместный проект Министерства культуры Российской Федерации, Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Почта Банка, позволяющий молодым людям бесплатно посещать учреждения культуры за счёт федерального бюджета. Билеты, купленные по Пушкинской карте, являются именными.

1.4. Билет, абонемент, экскурсионная путевка и электронный билет является договором на оказание услуг в сфере культуры и приобретая билет, абонемент, экскурсионную путевку и электронный билет на услуги, предоставляемые Музеем, посетитель соглашается с данным Порядком и обязуется ему следовать, а Музей обязуется оказать услугу в сфере культуры, указанную в билете, абонемента, экскурсионной путевке и электронном билете, в установленные дату и время.

1.5. Билет, абонемент, экскурсионная путевка и электронный билет формируется в автоматизированной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. При покупке в кассах Музея билет (абонемент, экскурсионная путевка) распечатывается билетным кассиром, при покупке электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) у Оператора - покупателем (посетителем) самостоятельно. В случае покупки именного билета, посетитель самостоятельно вносит персональные данные в установленную форму. Посетитель (покупатель) берет на себя ответственность за достоверность указанных при покупке именного билета персональных данных и дает согласие на их обработку и хранение.

1.6. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" при приобретении билета (абонемента, экскурсионной путевки) Музей рекомендует соблюдать указанные возрастные ограничения.

1.7. Контроль прохода посетителей в Музей осуществляется:

- по билетам (абонементам, экскурсионным путевкам), распечатанным на типографских бланках;
- по электронным билетам (абонементам, экскурсионным путевкам), распечатанным посетителем самостоятельно или в электронном виде по QR-коду - проход осуществляется с использованием автоматизированной системы контроля доступа (АСКД);

- прохождением процедуры подтверждения подлинности электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) (верификации) в месте проведения зрелищного мероприятия посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

1.8. При проходе по именованным билетам с целью идентификации личности посетитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность согласно Перечню, утвержденному приказом Министерства культуры Российской Федерации от 5 ноября 2019 г. № 1723 "Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность посетителей, при предъявлении которых возможно посещение театрально-зрелищных, культурно-просветительских или зрелищно-развлекательных мероприятий, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, по именованным билетам, именованным абонементом и именованным экскурсионным путевкам". Именной электронный билет действителен при наличии установленных Министерством культуры Российской Федерации реквизитов и удостоверяющих личность посетителя документов, данные которых совпадают с данными, указанными в билете.

1.9. Электронный билет (абонемент, путевка) действителен для одного лица, не требует обмена на обычный билет и предоставляет посетителю право прохода через АСКД на указанное в билете мероприятие, в установленные дату и (или) время.

2. Правила продажи билетов (абонемента, экскурсионных путевок)

2.1. Приобретая билет, абонемент, экскурсионная путевка и электронный билет, в том числе именной билет на услуги (зрелищные мероприятия) Музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Музеем), а также согласие с данным Порядком.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета (абонемента, экскурсионной путевки). С использованием автоматизированной системы продажи билетов формируются следующие виды билетов (в т.ч. электронных):

2.2.1. Входной билет (билет на посещение основной экспозиции и выставки (в режиме самостоятельного осмотра);

2.2.2. Экскурсионная путевка;

2.2.3. Абонемент;

2.2.4. Билет на мероприятие;

2.2.5. Билет на услуги.

2.3. Билет (абонемент, экскурсионная путевка) содержат следующие реквизиты:

2.3.1. Вид билета;

2.3.2. Номер и серия или уникальный номер;

2.3.3. Наименование и организационно-правовая форма Музея;

2.3.4. Место нахождения Музея;

2.3.5. Идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный Музею;

2.3.6. Знак информационной продукции;

2.3.7. Вид услуги (название мероприятия);

2.3.8. Категорию посетителей;

2.3.9. Стоимость услуги;

2.3.10. Вид платежа;

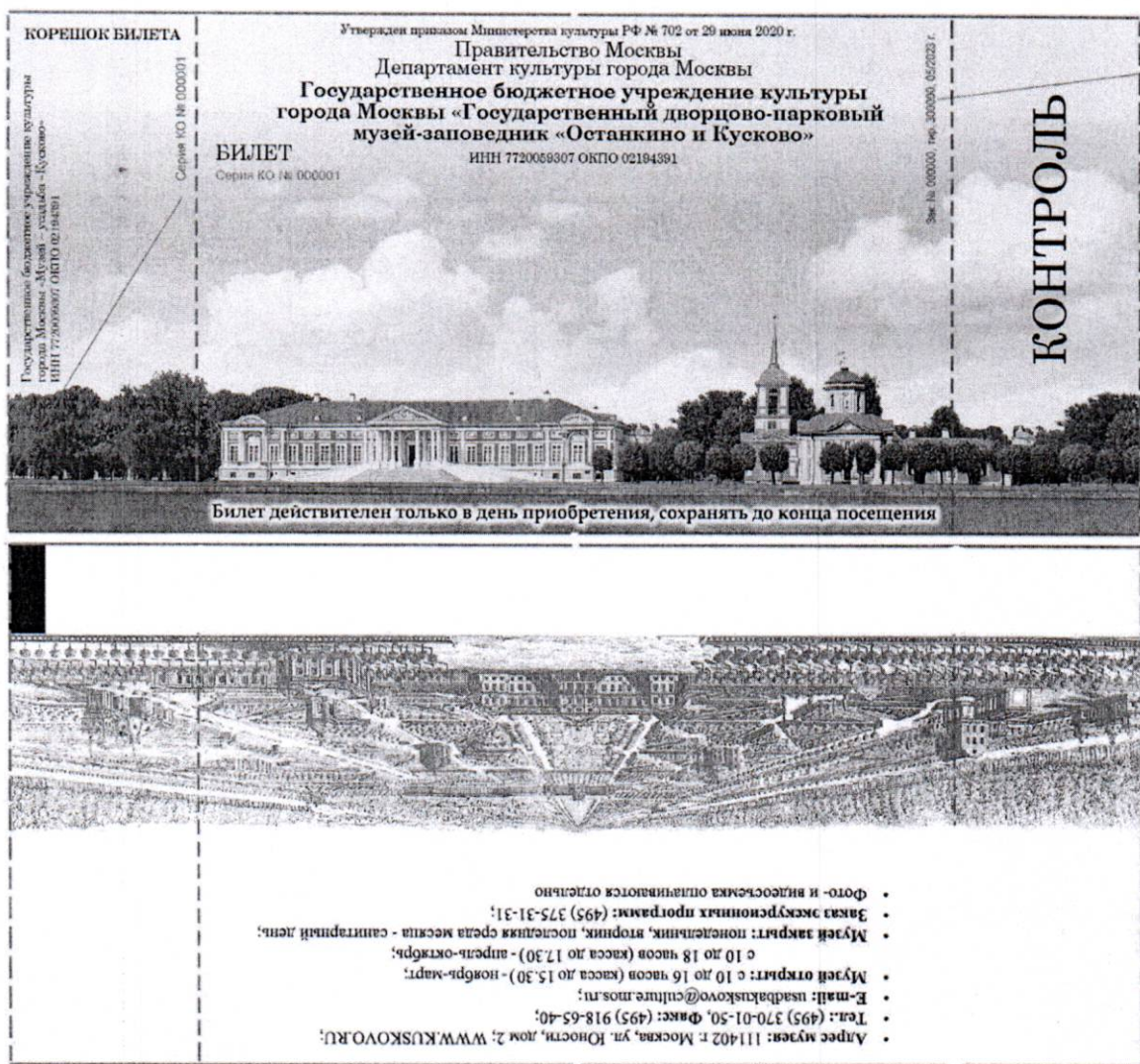
2.3.11. Иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.4. На оборотной стороне билета размещаются элементы фирменного стиля Музея.

2.5. Для экскурсионной путевки дополнительно указывается дата, время проведения экскурсии и возрастной ценз.

2.6. Для билета на мероприятие указывается организатор и место проведения мероприятия, дата и время мероприятия, ряд и место, возрастной ценз.

2.7. Образец (макет) билета:



Единая Билетная Система

1917987-370c-4731-abdc-591fad9c0c54

Дата посещения 00.00.0000
 Время посещения 00:00 - 00:00

Номер заказа XXXXX-XXXXXX

Отсканируйте штрихкод или QR-код на входе в Учреждение

Ваш билет в: ГБУК г. Москвы «ГМЗ «Останкино и Кусково»

Мероприятие: Б+

Стоимость: 0₽

Тип билета: Разовый

Категория посетителей:

Вид билета: Электронный билет

Адрес: г. Москва, ул. Юности, д. 2
 Учреждения:

Правила использования билета

1. Вход в Учреждение для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории Учреждения, осуществляется по входным билетам, экскурсионным путевкам, абонементам (далее - Билет).
2. Приобретая Билет в Учреждение, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Учреждения общественный порядок и установленные Правила посещения Учреждения.
3. Распечатайте или сохраните ваш электронный билет на мобильном устройстве.
4. Посетителям, имеющим право на льготный или бесплатный вход, на контроле необходимо предъявить документ, подтверждающий право на льготу. В случае отсутствия при себе соответствующего документа, Учреждение вправе отказать в посещении.

Правила возврата билета

Возврат электронного билета осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным Пользовательским соглашением об использовании сервиса «Пожуйка билетов».

Ознакомиться с порядком возврата электронного билета можно по адресу в сети Интернет https://www.mos.ru/upload/documents/docs/ticket-useragreement/ticket_user_agreement.pdf.

ГБУК г. МОСКВЫ «ГМЗ «ОСТАНКИНО И КУСКОВО»

Телефон: +7(495) 370-01-50

111402, г. Москва, улица Юности, д. 2

ИНН 7720059307
 kuskovo.ru

Утвержден приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. №702

Билеты (абонементы, экскурсионные путевки), формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; и/или элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем; билеты (абонементы, экскурсионные путевки), содержащие исправления, поддельные билеты (абонементы, экскурсионные путевки) являются недействительными, не дают права на посещение Музея, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату.

2.8. Посетитель может приобрести билеты (абонементы, экскурсионные путевки):

- в кассах Музея;
- онлайн, посредством использования услуги Оператора в соответствии с условиями Пользовательского соглашения Оператора, размещенного по адресу [электронному адресу](#)

https://www.mos.ru/upload/documents/docs/ticket-user-agreement/ticket_user_agreement.pdf;

- у иных уполномоченных лиц Музея, заключивших в соответствии с законодательством Российской Федерации договор с Музеем.

2.9. При приобретении билетов (абонементов, экскурсионных путевок) 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 не несет ответственности за указанные последствия.

2.10. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в кассах Музея при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

2.11. В установленных случаях посетитель дает свое согласие на обработку персональных данных (Приложение № 5).

3. Порядок возврата билетов (абонементов, экскурсионных путевок). Общие условия

3.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом "О защите прав потребителей" покупатель (посетитель) вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) и вернуть билет (абонемент, экскурсионную путевку) в порядке, предусмотренном Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1), Постановлением Правительства Российской Федерации 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" и настоящим Порядком.

3.2. Возмещение стоимости билетов (абонементов, экскурсионных путевок) на мероприятия, отмененные (замененные либо перенесенные) в связи с угрозой возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части осуществляется Музеем в порядке и сроки, установленные Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 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".

3.3. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), рассчитывается Музеем в соответствии со следующими положениями:

п/п	Наименование услуги (билета), причина и сроки обращения за возвратом	Размер возмещения стоимости билета
1.	Входной билет (билет на посещение основной экспозиции и выставки (в режиме самостоятельного осмотра))	В полном объеме (100% номинальной стоимости билета) не позднее времени начала сеанса посещения или в течение дня, когда был приобретен билет (в случае продажи билетов без указания сеанса)
2.	Экскурсионная путевка для сборных экскурсий	В полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее чем за 1 час до начала экскурсии
3.	Билет на мероприятие	В полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее чем за 1 час до начала мероприятия
3.1.	Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Музея	100%
3.2.	Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника	100%
3.3.	Отказ посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам (кроме п. 3.1., 3.2. настоящей таблицы):	в соответствии с действующим законодательством и правилами возврата билетов.
3.4.	Обращение за 10 дней и более до дня проведения мероприятия	100%
3.5.	Обращение менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней	50%
3.6.	Обращение менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня	30%
3.7.	Обращение менее чем за 3 дня	0%
4.	Билет на мероприятие, проводимое третьими лицами на территории Музея	в соответствии с действующим законодательством и правилами возврата билетов, установленными организатором мероприятия

3.4. Возврат билетов (абонементов, экскурсионных путевок) производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия, а также в случае отказа посетителей от посещения мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

3.5. Билеты (абонементы, экскурсионные путевки), реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату Музеем не принимаются, если иное не определено решением директора Музея по конкретному мероприятию.

3.6. Музей при возврате посетителем билета (абонемента, экскурсионной путевки) на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это

мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем мероприятие либо вернуть стоимость билета (абонеента, экскурсионной путевки).

3.7. В случае повреждения, порчи и утраты билеты (абонементы, экскурсионные путевки), их дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.8. Возврат билетов (абонементов, экскурсионных путевок) производится на основании заявления посетителя при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

3.9. Способы возврата денежных средств посетителю зависят от способа оплаты:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея при условии приобретения за наличный расчет;

- возврат на банковскую карту при оплате билета (абонеента, экскурсионной путевки) посредством эквайринга в кассе Музея;

3.10. возврат денежных средств через личный кабинет онлайн (при покупке билета (абонеента, экскурсионной путевки) на сайте Музея) на банковскую карту. Возврат денежных средств за возвращенный билет (абонемент, экскурсионную путевку) осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата. При возврате билета (абонеента, экскурсионной путевки), купленного в кассе Музея с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет (абонемент, экскурсионная путевка) был оплачен. Возврат денежных средств за билет (абонемент, экскурсионную путевку), купленные по банковской карте в кассе Музея или на сайте Музея, осуществляется на карту, которой билет (абонемент, экскурсионная путевка) был оплачен при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

3.11. Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в Музей либо уполномоченному в соответствии с ч. 4 ст. 52.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" лицу, у которого был приобретен билет, абонемент, экскурсионная путевка или электронный билет, в том числе именной билет, и на которое договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонеента, экскурсионной путевки и электронного билета.

3.12. Возврат электронного билета, приобретенного у Оператора или на сайте уполномоченного лица, осуществляется в порядке, предусмотренном пользовательским соглашением Оператора или сайта и/или условиями договора Музея и уполномоченного лица.

3.13. После проверки правильности заполнения и наличия необходимых документов, заполненное посетителем заявление с приложением необходимых документов заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) подписывает у директора Музея (в его отсутствие у заместителей или старшего администратора), и осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета (абонеента, экскурсионной путевки).

3.14. Возврат стоимости билета (абонеента, экскурсионной путевки) производится в кассе Музея по адресу приобретения билета (абонеента, экскурсионной путевки) в рабочие часы кассы.

3.15. Неиспользованный билет (абонемент, экскурсионная путевка) не дает права посещения Музея в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Музеем и при наличии

возможности изменяется дата оказания услуг.

3.16. Музей имеет право изменять настоящий Порядок в одностороннем порядке, разместив его на справочно-информационных носителях в здании Музея и на официальном сайте Музея.

3.17. В случае установления уполномоченными органами власти иных правил продажи и возврата билетов (электронных билетов), в том числе временных, указанный Порядок применяется в части им, не противоречащей.

4. Порядок и условия возврата посетителем билетов, абонементов, экскурсионных путевок и электронных билетов, в том числе именных билетов, на проводимое зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя.

4.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета, абонемента, экскурсионной путевки и электронного билета, в том числе именного билета, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, абонемент, экскурсионную путевку или электронный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).

Форма заявления о возврате утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

4.2. Возврат электронного билета, приобретенного у Оператора или на сайте уполномоченного лица, осуществляется в порядке, предусмотренном пользовательским соглашением Оператора или сайта и/или условиями договора Музея и уполномоченного лица.

4.3. Заявление о возврате билета, абонемента и экскурсионной путевки предоставляется посетителем (его представителем) в Музей либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

4.4. Предоставление заявления о возврате 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.

4.5. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета.

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

4.7. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются заведующим билетными кассами (в его отсутствие кассиром) в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) 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).

4.8. В срок, не превышающий 10 (десяти) 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, абонемент или экскурсионную путевку либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 4.11. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 4.11. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) Музея сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) 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, абонемент или 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.

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

Способ сообщения посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

4.11. 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 или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет, абонемент и экскурсионную путевку, в том числе именной билет при соблюдении следующих условий:

а) билет, в том числе именной билет, абонемент и экскурсионная путевка, не являются недействительными в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре¹;

¹ 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, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления,

б) заявление о возврате билета, в том числе именного билета, или экскурсионной путевки, предоставлено в Музей в сроки, установленные п. 3.3. настоящего Порядка;

в) билет, абонемент и экскурсионная путевка не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в отношении которых Музеем принято решение о том, что такие билеты, абонементы и экскурсионные путевки не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы предоставлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 4.1. – 4.6. настоящего Порядка.

5. Порядок и условия возврата посетителем билетов, абонементов, экскурсионных путевок и электронных билетов, в том числе именных билетов на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

5.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 2 к настоящему Порядку).

5.2. Возврат электронного билета, приобретенного у Оператора или на сайте уполномоченного лица, осуществляется в порядке, предусмотренном пользовательским соглашением Оператора или сайта и/или условиями договора Музея и уполномоченного лица.

5.3. Заявление о возврате билета, абонемента, экскурсионной путевки в связи с болезнью предоставляется посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронный адрес usadbakuskovo@culture.mos.ru с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет, абонемент или экскурсионная путевка (см.п.3.3).

5.4. Предоставление заявления о возврате в связи с болезнью в Музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

5.5. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, а также копия кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с

законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

5.6. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его предоставления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.7. В случае невозможности предоставления посетителем в срок, указанный в п.п. "б" п. 5.5. настоящего Порядка, посетитель предоставляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, предоставлены посетителем в срок, указанный п. 5.3. настоящего Порядка.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель предоставляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в п.п. 5.4. и 5.5. настоящего Порядка, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

5.8. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются заведующим билетными кассами (в его отсутствие кассиром) в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью 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 связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

5.9. Музей в течение 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 (тридцати) дней.

В случаях, предусмотренных п. 5.7 настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных в п. 5.5. настоящего Порядка.

5.10. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, в том числе именной билет, абонемент или экскурсионную путевку либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 5.13. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

5.11. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 5.13. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия указанного решения одним из способов, указанных в п. 4.9. настоящего Порядка.

Способ сообщения посетителю решения Музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

5.12. Музей не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета, в том числе именного билета, абонемент, экскурсионной путевки уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет, абонемент и экскурсионную путевку, в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет, в том числе именной билет, абонемент и экскурсионная путевка не являются недействительными в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре²;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 5.7. настоящего Порядка) предоставлены в Музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 5.5.–настоящего Порядка, предоставлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы предоставлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 5.1. - 5.7. настоящего Порядка;

д) предоставленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет, в том числе именной билет, абонемент, или экскурсионная путевка, приобретены до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

6. Порядок и условия возврата посетителем билетов, абонементов, экскурсионных путевок и электронных билетов, в том числе именных билетов, на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

6.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью

² 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, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы и поддельные экскурсионные путевки являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Музеем зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату

родственника утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 3 к настоящему Порядку).

6.2. Возврат электронного билета, приобретенного у Оператора или на сайте уполномоченного лица, осуществляется в порядке, предусмотренном пользовательским соглашением Оператора или сайта и/или условиями договора Музея и уполномоченного лица

6.3. Заявление о возврате посетителем билета, абонеента, экскурсионной путевки в связи со смертью родственника предоставляется посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия (в соответствии с ПП 1491), на которое посетителем был приобретен билет, абонемент или экскурсионная путевка. Предоставление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

6.4. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета на посещение зрелищного мероприятия, а также копия кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

6.5. В случае предоставления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

6.6. В случае невозможности предоставления посетителем в срок, указанный в п. 6.3. настоящего Порядка, документов, указанных в подп. б) и в) п. 6.5. настоящего Порядка, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, предоставлены посетителем в срок, указанный в п. 6.3. настоящего Порядка.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель предоставляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в п. 6.5. настоящего Порядка, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в порядке, предусмотренном п. 5.8. настоящего Порядка.

6.8. В течение 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 (двадцати) дней.

В случаях, предусмотренных п. 6.7. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных п. 6.5. настоящего Порядка.

6.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, абонемент или экскурсионную путевку либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 6.13. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 6.13. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия указанного решения одним из способов, указанных в п. 4.9. настоящего Порядка.

6.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета, в том числе именного билета, абонемента, экскурсионной путевки Музей не позднее 3 (трех) дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

6.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет, абонемент и экскурсионную путевку, в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет, в том числе именной билет, абонемент и экскурсионная путевка не являются недействительными в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре³;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к

³ 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, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы и поддельные экскурсионные путевки являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Музеем зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату

нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 6.7. настоящего Порядка) предоставлены в Музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 6.5. настоящего Порядка, предоставлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы предоставлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 6.1. - 6.7. настоящего Порядка;

д) предоставленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 (четырнадцати) дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета, в том числе именного билета, абонементов, или экскурсионной путевки.

7. Особенности возврата посетителем абонементов на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия

7.1. Абонементы на проводимые Музеем зрелищные мероприятия реализуются Музеем на специальных условиях: выделение стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, не производится, посетитель не вправе отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

7.2. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента на проводимые Музеем зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

8. Порядок переоформления именных билетов на проводимые Музеем зрелищные мероприятия

8.1. Посетитель, приобретший именной билет на проводимое Музеем зрелищное мероприятие, вправе обратиться в Музей не позднее 10 (десяти) дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 4 к настоящему Порядку).

8.2. Заявление о переоформлении предоставляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете в Музей.

8.3. Предоставление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет.

Предоставление заявления о переоформлении представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность

представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет.

8.4. Именной билет, который был приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, переоформляется без дополнительной платы.

В случае если именной билет был приобретен по льготной цене (для льготной категории граждан), то он может быть переоформлен только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета для лица, на которое переоформляется билет, должна быть равна стоимости льготного билета лица, указанного в билете, предъявляемом на переоформление. В случае если стоимость льготного билета превышает стоимость льготного билета, указанного в билете, предъявляемом на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета, предъявленного на переоформление, и стоимостью билета, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет.

В случаях, указанных в абз. 2 настоящего пункта, к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете и лица, на которое переоформляется именной билет.

8.5. Переоформление именного билета осуществляется Музеем в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем, указанных выше, положений настоящего Порядка.

Приложения:

1. Форма заявления о возврате по инициативе посетителя билета, абонеента и экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

2. Форма заявления о возврате в связи с болезнью посетителя билета, абонеента и экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие (Приложение № 2 к настоящему Порядку).

3. Форма заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации билета, абонеента и экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие (Приложение № 3 к настоящему Порядку).

4. Форма заявление о переоформлении на другое лицо именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие (Приложение № 4 к настоящему Порядку).

5. Форма согласия на обработку персональных данных (Приложение № 5 к настоящему Порядку).

Приложение № 1

к Порядку продажи и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок и электронных билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный дворцово-паковый музей-заповедник "Останкино и Кусково"

Форма

заявления о возврате по инициативе посетителя билета, абонемента и экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие¹

В Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный дворцово-паковый музей-заповедник "Останкино и Кусково", 111402, Российская федерация, город Москва, улица Юности, дом 2
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица²)

От

(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес:

Электронная почта:

Телефон:

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за

(указать билет, в том числе именной билет, абонемент, в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку, в том числе именную экскурсионную путевку)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки <i>(наличный или безналичный расчет в кассе музея)</i>	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы *(нужное отметить)*:

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Копия кассового чека.
- 4) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;
по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов, абонеентов и экскурсионных путевок, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонеентов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ~~копий документов, подтверждающих законное представительство или~~
(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»³.

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

_____ (заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

¹ Театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (абзац второй части четвертой статьи 36.2 Основ законодательства о культуре).

² Лицо, у которого был приобретен билет, абонемент или экскурсионная путевка, в том числе именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка, и на которое договором с организацией исполнительских искусств или музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонеента и экскурсионной путевки (часть четвертая статьи 52.1 Основ законодательства о культуре).

³ Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2021, № 1, ст. 58.

Приложение № 2

к Порядку продажи и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок и электронных билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный дворцово-паковый музей-заповедник "Останкино и Кусково"

Форма

заявления о возврате в связи с болезнью посетителя билета, абонемента и экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие¹

В Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный дворцово-паковый музей-заповедник "Останкино и Кусково", 111402, Российская федерация, город Москва, улица Юности, дом 2
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица²)

От

(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес:

Электронная почта:

Телефон:

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать билет, в том числе именной билет, абонемент, в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку, в том числе именную экскурсионную путевку)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки <i>(наличный или безналичный расчет в кассе музея)</i>	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы *(нужное отметить)*:

1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Копия кассового чека.
- 4) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»³.

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ /
(дата)

_____ /
(подпись)

_____ /
(фамилия, инициалы)

_____ /
(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г.

_____ /
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

¹ Театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (абзац второй части четвертой статьи 36.2 Основ законодательства о культуре).

² Лицо, у которого был приобретен билет, абонемент или экскурсионная путевка, в том числе именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка, и на которое договором с организацией исполнительских искусств или музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонеента и экскурсионной путевки (часть четвертая статьи 52.1 Основ законодательства о культуре).

³ Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2021, № 1, ст. 58.

Приложение № 3

к Порядку продажи и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок и электронных билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный дворцово-паковый музей-заповедник "Останкино и Кусково"

Форма

заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации¹ билета, абонемента и экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие²

В Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный дворцово-паковый музей-заповедник "Останкино и Кусково", 111402, Российская федерация, город Москва, улица Юности, дом 2
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица³)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет, в том числе именной билет, абонемент, в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку, в том числе именную экскурсионную путевку)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки <i>(наличный или безналичный расчет в кассе музея)</i>	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (*нужное отметить*):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Копия кассового чека.
- 4) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справка) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
- 7) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными или неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

_____ по телефону, указанному в настоящем заявлении;

_____ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

_____ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

_____ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

_____ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств,
музей или уполномоченное лицо)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»⁴.

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ / _____
(дата)

_____ / _____
(подпись)

_____ / _____
(фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г.

_____ / _____
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

¹ Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 1, ст. 16; 2021, № 6, ст. 960.

² Театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (абзац второй части четвертой статьи 36.2 Основ законодательства о культуре).

³ Лицо, у которого был приобретен билет, абонемент или экскурсионная путевка, в том числе именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка, и на которое договором с организацией исполнительских искусств или музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонеента и экскурсионной путевки (часть четвертая статьи 52.1 Основ законодательства о культуре).

⁴ Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2021, № 1, ст. 58.

Приложение № 4
к Порядку продажи и возврата билетов, абонементов,
экскурсионных путевок и электронных билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры
города Москвы "Государственный дворцово-паковый
музей-заповедник "Останкино и Кусково"

Форма
заявления о переоформлении на другое лицо именного билета, именного
абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимое Музеем
зрелищное мероприятие

В Государственное бюджетное учреждение культуры города
Москвы "Государственный дворцово-паковый музей-
заповедник "Останкино и Кусково", 111402, Российская
федерация, город Москва, улица Юности, дом 2
*(указать наименование и местонахождение организации
исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица ⁴⁾)*

От _____
*(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии)
посетителя (его представителя))*

*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)*

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести переоформление моего(-ей) _____
*(указать именной билет, именной абонемент
или именную экскурсионную путевку)*

на другое лицо:

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка <i>(при наличии льготы у лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка, указывается также категория льготы)</i>	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	

(наличный или безналичный расчет в кассе музея)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы *(нужное отметить)*:

- 1) Оригинал неиспользованного именованного билета, именованного абонементов или именованной экскурсионной путевки.
- 2) Документы, подтверждающие льготу лица, которое переоформляет билет, абонемент или экскурсионную путевку, и лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка (в случае, если именованной билет, именованной абонемент или именованная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене).
- 3) Согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именованной билет, именованной абонемент или именованная экскурсионная путевка.

С порядком переоформления именованных билетов, именованных абонементов и именованных экскурсионных путевок, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком переоформления на других лиц именованных билетов, именованных абонементов и именованных экскурсионных путевок, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

_____ /
(дата)

_____ /
(подпись)

_____ /
(фамилия, инициалы)

утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Приложение № 5

к Порядку продажи и возврата билетов, абонементов,
экскурсионных путевок и электронных билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры
города Москвы "Государственный дворцово-паковый
музей-заповедник "Останкино и Кусково"

Форма

Согласия на обработку персональных данных

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
зарегистрированный(ая) по адресу _____
_____ паспорт серия _____ № _____
выдан _____
(дата выдачи) (кем выдан)

свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие Государственному бюджетному учреждению культуры города Москвы ""Государственный дворцово-паковый музей-заповедник "Останкино и Кусково", расположенному по адресу: 111402, Российская федерация, город Москва, улица Юности, дом 2 (далее - Музей) на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных: фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные (данные документа удостоверяющего личность), адрес регистрации (места проживания), адрес электронной почты, контактный телефон, номер банковского счета и карты, иные персональные данные, предоставленные мною для возврата (переоформления) билета.

Обработка персональных данных осуществляется Музеем в целях: продажи/возврата/переоформления билетов (абонементов, экскурсионных путевок), в т.ч. именных на зрелищные мероприятия, проводимые Музеем.

Настоящее согласие на обработку персональных данных действует с момента его предоставления Музеем в течение 5 (пяти) лет и может быть отозвано мной в любое время путем подачи Музеем заявления в простой письменной форме.

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)