

от 06.02.2025 № 16/ОД

**Порядок продажи и возврата билетов (электронных билетов),
абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок
(электронных экскурсионных путевок) Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы "Музей М.А.Булгакова"**

I. Общие положения и термины

1.1. Настоящий Порядок продажи и возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музей М.А.Булгакова" (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 "Музей М.А.Булгакова" (далее — Музей) билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, на зрелищные мероприятия в случаях отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий, порядок возврата

денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки)., 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 на справочно-информационных носителях 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 (электронный билет)** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Музеем.

1.3.3. **Экскурсионная путевка (электронная 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 (электронный 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.

1.3.6. **Ваучер (электронный 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. **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.

1.3.8. **Кассы Музея** - кассы Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музей М.А.Булгакова" 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).

1.3.10. **Сайт** - WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу <https://bulgakovmuseum.ru/>.

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

1.3.12. **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 (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) является договором на оказание услуг в сфере культуры и приобретая билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) на услуги, предоставляемые Музеем, посетитель соглашается с данным Порядком и обязуется ему следовать, а Музей обязуется оказать услугу в сфере культуры, указанную в билете (электронном билете), абонементе (электронном абонементе) и экскурсионной путевке (электронной экскурсионной путевке), в установленные дату и время.

1.5. Билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) формируется в автоматизированной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. При покупке в кассах Музея билет распечатывается билетным кассиром, при покупке электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) - 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, установленные на Мероприятие (зрелищное мероприятие).

1.7. Контроль прохода посетителей в Музей осуществляется:

- по билетам, распечатанными на кассовой ленте;
- по электронным билетам (абонементам, экскурсионным

путевкам),

распечатанным посетителем самостоятельно или сохраненном на мобильном устройстве;

- 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 именным 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 именным билетам, именным абонементам и именным 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 на указанное в билете мероприятие, в установленные дату и (или) время.

II. Правила продажи билетов (абонементов, экскурсионных путевок)

2.1. Приобретая билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), 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 (абонемента, экскурсионной путевки);**

2.3.2. Номер и серия или уникальный номер;

2.3.3. Наименование и организационно-правовую форму 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 (абонемента));

2.3.8. Дату, время и место проведения мероприятия (сезон, год, расписание или ссылка на сайт с расписанием - для абонемента);

2.3.9. Категорию посетителей;

2.3.10. Стоимость билета (абонемента, экскурсионной путевки);

2.3.11. В случае реализации билета (абонемента, экскурсионной путевки) в рамках программы "Пушкинская карта" указывается: в рамках программы "ПУШКИНСКАЯ КАРТА";

2.3.12. Вид платежа;

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

2.4. Сведения о посетителе (ФИО) - в случае реализации именных билетов (абонемента, экскурсионных путевок).

2.5. Билеты (абонемента, 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 (абонемента, экскурсионные путевки), содержащие исправления, поддельные билеты (абонемента, экскурсионные путевки) являются недействительными, не дают права на посещение Музея, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату.

2.6. Посетитель может приобрести входные билеты в Музей:

- в кассах Музея (только для самостоятельного посещения экспозиции Музея в день покупки билета);

- на сайте Музея (<https://bulgakovmuseum.ru/>) посредством реализации электронных билетов через Официальный сайт Правительства Москвы <https://www.mos.ru/>, а также через сервисы продажи электронных билетов уполномоченными лицами Музея, в соответствии с условиями их пользовательских соглашений.

2.7. Посетитель может приобрести экскурсионные путевки в музей:

- на сайте Музея (<https://bulgakovmuseum.ru/>) посредством реализации электронных билетов (абонемента, экскурсионных путевок) через Официальный сайт Правительства Москвы <https://www.mos.ru/>, а также через

сервисы продажи электронных билетов уполномоченными лицами Музея, в соответствии с условиями их пользовательских соглашений.

2.8. 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.

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

III. Порядок возврата билетов (абонементов, экскурсионных путевок)

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 в соответствии со следующими положениями:

п/п	Наименование услуги (билета), причина и сроки обращения за возвратом	Размер возмещения стоимости билета
1	Экскурсионная путевка для сборных экскурсий	В полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее чем за 1 день до начала экскурсии
2	Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Музея	100%
3	Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника (при наличии подтверждающих документов; при обращении с заявлением о возврате не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет)	100%
4	Отказ посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам (кроме п.п. 1-3 настоящей таблицы):	
4.1	Обращение за 10 дней и более до дня проведения мероприятия	100%
4.2	Обращение менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней	50%
4.3	Обращение менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня	30%

п/п	Наименование услуги (билета), причина и сроки обращения за возвратом	Размер возмещения стоимости билета
4.4	Обращение менее чем за 3 дня	0%
5	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.

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 (абонемента, экскурсионной путевки).

3.7. В случае повреждения, порчи и утраты билета (абонемента, экскурсионной путевки), их дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.8. Возврат билетов, приобретенных в кассе, согласно п. 2.6 настоящего Порядка, Музеем не производится.

3.9. Способы возврата денежных средств посетителю:

- возврат денежных средств на банковскую карту.

3.10. Возврат денежных средств за возвращенный билет (абонемент, экскурсионную путевку) осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата. Возврат денежных средств за билет (абонемент, экскурсионную путевку), купленные по банковской карте, осуществляется на карту, которой билет (абонемент, экскурсионная путевка) был оплачен при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки. Комиссия (сервисный сбор) подлежит возврату в зависимости от условий пользовательского соглашения Уполномоченного лица.

3.11. Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в соответствии со ст. 52.1 Основ законодательства

Российской Федерации о культуре уполномоченному лицу, у которого был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именной билет, и на которое договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки). Оформление возврата билета осуществляется через цифровые платформы Уполномоченных лиц на основании заявления о возврате денежных средств составленного по форме и в порядке установленном пользовательским соглашением или действующим законодательством Российской Федерации.

3.12. 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.

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

3.14. 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.