

Приложение № 1
к приказу № 74/24 от 21 марта
Утверждаю
Директор ФГБУК ТГМО
Калугина Н. И.
« 21 » марта 2024 года

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке оплаты платных услуг и возврата денежных средств
за неоказанные услуги

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке оплаты платных услуг, оказываемых музеем, и возврата денежных средств за неоказанные услуги (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- законом Российской Федерации № 193-ФЗ от 18.07.2019 года «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- законом Российской Федерации № 54-ФЗ от 22.05.2003 года «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»

и регламентирует правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия (далее - билеты) Федерального государственного бюджетного учреждения культуры Тульский государственный музей оружия (далее – Музей).

1.2. Настоящее Положение устанавливает:

- условия и порядок оплаты за оказываемые музеем платные услуги;
- условия и порядок возврата денежных средств за неоказанные услуги;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- сроки рассмотрения документов и возврата денежных средств.

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения посетителей Музея путём размещения его на официальном сайте Музея.

1.4. Термины и определения, используемые в настоящем Положении:

- платёжная (банковская) карта – инструмент для совершения её держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка выпустившего карту в соответствии с законодательством Российской Федерации, и договором с банком-эмитентом;

- билет - бланк строгой отчётности, предоставляющий посетителю право на получение услуг Музея. Билет содержит обязательные реквизиты: наименование услуги (мероприятия), её стоимость в денежном выражении

(полная или льготная), способ оплаты. Форма бланка билета утверждена приказом Министерства культуры Российской Федерации № 702 от 29.06.2020 года «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путёвки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путёвки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчётности». Элементы оформления билетов на оказываемые платные услуги Музей вправе устанавливать самостоятельно;

-возврат - оформленный в соответствии с условиями настоящего Положения возврат денежных средств.

1.5.Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемых Музеем, посетитель соглашается с данным Положением и обязуется ему следовать.

2.Порядок оплаты платных услуг

2.1.Приобретая билет на услуги (мероприятия) Музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Музеем), а также выражает согласие с условиями настоящего Положения.

2.2.Договор возмездного оказания услуг оформляется путём выдачи посетителю билета.

2.3.Посетитель может приобрести билет в кассах Музея, посредством использования услуги онлайн-продажи электронных билетов на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения, терминалах самообслуживания. Музей реализует билеты самостоятельно, без привлечения лиц, которые в соответствии с законом Российской Федерации № 193-ФЗ от 18.07.2019 года «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» могут быть уполномочены на реализацию билетов.

2.4.Цены на платные услуги устанавливаются Музеем самостоятельно и отражаются в прейскуранте цен Федерального государственного бюджетного учреждения культуры Тульский государственный музей оружия. Прейскурант цен утверждается директором Музея и размещается на официальном сайте Музея.

2.5.Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в кассах Музея при предъявлении документа, подтверждающего право на льготу. Перечень категорий посетителей, имеющих право на бесплатное и льготное посещение Музея, приведен в прейскуранте цен Федерального государственного бюджетного учреждения культуры Тульский государственный музей оружия.

3.Условия и порядок возврата денежных средств за неоказанные услуги

3.1.Денежные средства за неоказанные услуги возвращаются посетителю в случае:

-расторжения договора на оказание услуг;

- если денежные средства перечислены посетителем ошибочно;
- отмены, замены, либо переноса проводимого Музеем мероприятия;
- в иных случаях, если оплаченная посетителем услуга по каким-либо причинам не реализована или реализована не в полном объёме.

3.2. Возврат денежных средств не осуществляется:

- в случае невозможности оказания услуги по вине посетителя;
- по иным обстоятельствам, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации и законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

3.3. Возврат денежных средств за неоказанные услуги производится за билеты для посещения экспозиций и выставок не менее чем за 24 часа до посещения, за билеты для посещения культурно-образовательных мероприятий и за групповую экскурсионную заявку не менее чем за 3 (три) дня до их проведения. По истечении указанного срока билеты не принимаются, денежные средства не возвращаются. В случае опоздания на мероприятие и/или непосещения мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета не возвращается.

3.4. Для осуществления возврата посетитель должен сдать в кассу музея билет, на котором должен присутствовать ненарушенный корешок «Контроль» или ваучер и заявление на возврат денежных средств, в случае заказа билета через Сайт музея, а также документ, подтверждающий оплату услуги (чек или платёжное поручение с отметкой об оплате). Информация на билете должна быть читаема.

Заявление на возврат денежных средств оформляется по форме, прилагаемой к пользовательскому Соглашению об условиях предоставления услуги онлайн-продажи билетов Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Тульский государственный музей оружия», размещённом на официальном Сайте музея.

В случае необходимости для подтверждения обоснованности возврата денежных средств могут быть востребованы и другие документы.

3.5. Возврат денежных средств за неоказанные услуги производится посетителю в момент его обращения в кассу музея или путём перечисления средств заявителю на указанный им в заявлении банковский счет. Возврат денежных средств по заявлениям производится в течение 10 дней со дня поступления заявления и всех прилагаемых к нему документов.

3.6. В указанном выше порядке осуществляется возврат денежных средств за неоказанные услуги непосредственно в кассе музея. Порядок заказа билетов и их возврат через Сайт Музея изложены в Пользовательском Соглашении, регламентирующем использование Клиентом (Пользователем) Сайта Музея.