**Правила**

**продажи и возврата билетов**

**Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный мемориальный и природный музей-заповедник А.Н. Островского «Щелыково»**

1. **Общие положения**
   1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный мемориальный и природный музей-заповедник А.Н. Островского «Щелыково» (далее – Правила) разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Основ Законодательства Российской Федерации о культуре, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и регламентируют правила продажи и возврата входных билетов на услуги, оказываемые Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Государственный мемориальный и природный музей-заповедник А.Н. Островского «Щелыково» (далее – Музей).
   2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их

размещения на официальном сайте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

* 1. Музей имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, размещая их на официальном сайте Музея в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
  2. Приобретая билет на предоставление любых услуг, оказываемых Музеем, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

1. **Порядок продажи билетов**
   1. Посетитель может приобрести билет на оказываемые Музеем услуги в кассах Музея, в том числе в электронной форме на официальном сайте Музея:

* входной билет – на услугу «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» на объектах музея, выставках и экспозициях;
* билет на экскурсию – на услугу экскурсионного обслуживания на территории мемориального парка, на объектах музея, выставках и экспозициях; а также оказание экскурсионных услуг при проведении интерактивных и тематических экскурсий;
* билет на проводимое мероприятие – на право участия в мероприятии, проводимом на территории Музея, в соответствии с регламентом мероприятия;
* дополнительные услуги в соответствии с Прейскурантом.
  1. Музей оставляет за собой право вносить изменения в содержание экскурсионной программы и программы мероприятий, без предварительного уведомления. Изменения в программе не являются основанием для возврата билета.
  2. Приобретая входной билет, билет на экскурсию или билет на мероприятие, проводимое Музеем, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Музеем, а также согласие с Правилами посещения Музея. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю кассового чека и билета.
  3. При покупке билета посетитель имеет право получить у кассира или администратора Музея исчерпывающую информацию о программе экскурсии, мероприятии, наличии льгот, правилах посещения парка и Музея. Данная информация также размещена на официальном сайте Музея в сети интернет.
  4. Билет (бланк строгой отчетности) представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора возмездного оказания услуг с посетителем:

а) наименование и вид услуги;

б) дата и время оказания услуги (время проведения мероприятия); в) место проведения мероприятия;

г) стоимость услуги;

д) иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Каждый посетитель должен сохранять билет до окончания оказания услуг Музеем. Билет дает право на однократное оказание услуг.

* 1. На официальном сайте http://museumschelykovo.ru размещена информация о категориях физических лиц, имеющих льготы при оказании услуг Музеем, при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего право посетителя на льготу и документа, удостоверяющего личность.
  2. Продажа билетов в кассах Музея осуществляется как за наличный, так и безналичный расчет.

1. **Порядок возврата билетов**
   1. В соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Основ Законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10,1992 №3612-1, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого 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» посетитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в кассу Музея.

Музей при возврате посетителем билета вправе предложить посетителю предлагаемые выставки в другое время, посетить другое проводимое Музеем зрелищное мероприятие, либо вернуть стоимость билета.

При возврате билета не позднее, чем за десять дней до дня оказания услуг Музеем (проведения мероприятия) посетитель вправе получить обратно 100 процентов цены билета.

При возврате билета менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня оказания услуг Музеем (проведения мероприятия), посетитель вправе получить обратно не менее 50 процентов цены билета.

При возврате билета менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня оказания услуг Музеем (проведения мероприятия) посетитель вправе получить обратно не менее 30 процентов цены билета.

В случае отказа посетителя от оказания услуг Музеем (проводимого мероприятия) менее чем за три дня Музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Музеем зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе, возмещается полная стоимость билета, мероприятия (оказания услуги).

* 1. Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки) не принимаются к возврату.
  2. Возврату подлежат целые оригиналы билетов с неповрежденным контролем, приобретенные только в кассах Музея.
  3. Возврат стоимости билетов, оформленных на оказание нескольких услуг, осуществляется в соответствии с количеством услуг, от которых отказался посетитель.
  4. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.
  5. Во всех случаях билеты принимаются в кассе Музея на основании заявления посетителя (Приложение № 1 к настоящим Правилам), при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Возврат денежной суммы осуществляется в течение 10 (десяти) календарных дней с момента подачи заявления с билетом.

Заявление, заполненное и подписанное посетителем, вместе с билетом должно быть передано сотруднику кассы Музея, который фиксирует точное время приема заявления и билета.

* 1. Неиспользованный билет не дает право на оказание Музеем услуг в другие дни.
  2. В случае повреждения, порчи и утраты билета деньги за приобретенный билет не возвращаются.
  3. Не подлежат возврату билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные посетителем на безвозмездной основе.
  4. Билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на оказание услуг Музеем. Музей не несет ответственности за поддельные билеты, приобретенные не в кассах и терминалах Музея.
  5. 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 отмена, замена либо перенос проводимого Музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов и экскурсионных путевок на такие мероприятия производится в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 N 442.
  6. Сотрудникам отдела реализации билетной и сувенирной продукции предоставлять для размещения на сайте Музея-заповедника «Щелыково» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов и экскурсионных путевок услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов или экскурсионных путевок, по информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг, оказываемых покупателям билетов и экскурсионных путевок указанными лицами.
  7. Настоящие Правила действуют с 23.09.2021 года.