

## ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

Государственного бюджетного учреждения культуры Нижегородской области  
«Нижегородский государственный художественный музей»

### 1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры Нижегородской области «Нижегородский государственный художественный музей» (далее – НГХМ или «Музей») разработаны в соответствии с "Основами законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 г. N 3612-1), Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации и регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия (далее – билеты) НГХМ (далее – Правила).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения на стендах в Музее и на официальном сайте Музея.

1.3. Термины и определения:

1.3.1. Платежная карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком-эмитентом.

1.3.2. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Музея.

1.3.3. Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств.

1.3.4. Кассы музея – кассы НГХМ для продажи билетов.

### 2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет на услуги (экскурсии, концерты, мероприятия) Музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Музеем), а также согласие с данными Правилами

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

2.3. Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
  - цену услуги;
  - иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.
- 2.4. Посетитель может приобрести билеты в Кассах музея, посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения, у уполномоченных представителей Музея, заключивших с Музеем договор реализации билетов.
- 2.5. При приобретении билетов 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 какой-либо ответственности не несет.

2.6. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в Кассах музея и при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

### 3. Порядок возврата билетов

3.1. Настоящие Правила устанавливают следующий порядок возврата билетов, реализуемых Музеем.

- Входные билеты в Музей возврату и обмену не подлежат.
- Возврат посетителю стоимости билетов, приобретённых в кассе Музея, на мероприятие (экскурсию, концерт), проводимое Музеем, при отказе от посещения осуществляется следующем объеме:
  - При обращении за возвратом билетов не позднее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия (экскурсию, концерт) - 100% цены билета;
  - При обращении за возвратом билетов менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия (экскурсию, концерт) - 50% цены билета;
  - При обращении за возвратом билетов менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия (экскурсию, концерт) - 30% цены билета;
  - При обращении за возвратом билетов в случае отказа посетителя от посещения, мероприятия (экскурсию, концерт) по причинам, не связанным с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

3.2. Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие (экскурсию, концерт) в установленные сроки лично либо через представителя, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности, в Музей к уполномоченному представителю с приложением билета.

3.2.1. По требованию посетителя выдается расписка в получении документов с указанием их перечня, и даты их получения.

3.3. Особенности возврата билетов в случае отказа от посещения в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

3.4. Посетитель вправе обратиться с заявлением в связи с болезнью в Музей не позднее 14 дней с даты проведения мероприятия (экскурсии, концерта), на которое посетителем был приобретен билет.

3.4.1. Заявление в связи с болезнью посетителя подается в свободной форме. Подача заявления в связи с болезнью посетителя и возврат денежных средств по заявлению в связи с болезнью посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

3.4.2. При подаче заявления в связи с болезнью посетителя посетитель также предоставляет следующие документы:

- неиспользованный билет на посещение зрелищного мероприятия;
- оригинал справки медицинского учреждения или копия листка нетрудоспособности.

3.4.3. В день получения заявления в связи с болезнью посетителя уполномоченный сотрудник по требованию посетителя выдает расписку в получении заявления в связи с болезнью посетителя и представленных посетителем документов с указанием их перечня, и даты их получения.

3.5. По заявлению может быть принято одно из следующих решений:

- осуществить возврат денежных средств по заявлению в связи с болезнью посетителя в срок не позднее 3 рабочих дней со дня подачи заявления;
- продлить срок рассмотрения заявления до 7 рабочих дней со дня его регистрации при необходимости проверки подлинности документов либо достоверности сведений, содержащихся в них. В случае неустраиваемых сомнений в подлинности документов либо достоверности сведений, содержащихся в них, Музей вправе отказать в возврате денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие. О принятом решении уполномоченный представитель Музея сообщает посетителю.

Заявления в связи с болезнью посетителя, поданные более чем через 14 дней после проведения мероприятия (экскурсии, концерта), к рассмотрению не принимаются.

3.6. Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие (экскурсию, концерт) в связи со смертью родственника лично либо через представителя, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности, - не позднее 30 дней с даты проведения мероприятия (экскурсии, концерта), на которое посетителем был приобретен билет.

3.6.1. Возврат денежных средств по заявлению в связи со смертью родственника возможен в случае, если смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не более чем за 10 дней до даты начала мероприятия (экскурсии, концерта).

3.6.2. Заявление в связи со смертью родственника подается в свободной форме.

3.6.3. При подаче заявления в связи со смертью родственника посетитель предоставляет следующие документы:

- зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти (оригинал или копия) при условии, что смерть в соответствии с документом наступила не более чем за 10 дней до даты начала зрелищного мероприятия (экскурсии, концерта);
- документы, подтверждающие степень родства (оригинал или копия).

3.6.4. В день получения заявления в связи со смертью родственника сотрудник Музея выдает расписку в получении заявления в связи со смертью родственника и представленных посетителем документов с указанием их перечня, а также даты их получения.

3.6.5. По результатам рассмотрения заявления Музеем может быть принято одно из следующих решений:

- осуществить возврат денежных средств по заявлению в связи со смертью родственника в срок не позднее 3 рабочих дней со дня подачи заявления;
- продлить срок рассмотрения заявления до 7 рабочих дней со дня его регистрации при необходимости проверки подлинности документов либо достоверности сведений, содержащихся в них. В случае неустраиваемых сомнений в подлинности документов либо достоверности сведений, содержащихся в них, Музей вправе отказать в возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие.

3.6.5. Заявления в связи со смертью родственника, поданные более чем через 30 дней после проведения зрелищного мероприятия, к рассмотрению не принимаются.

3.7. Во всех случаях возврата билетов зачисление денежных средств по заявлениям посетителей осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем, либо непосредственно в кассе Музея или в бухгалтерии Музея в случае приобретения билета за наличный расчет.

3.8. **Особенности возврата электронных билетов.**

3.8.1. Заявление на возврат денежных средств за электронные билеты направляется по электронной почте на официальный сайт Музея.

3.8.2. В заявлении необходимо указать: фамилию, имя, номер электронного билета, адрес электронной почты, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату заказа, сумму заказа.

- 3.8.3. Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанного посетителем при оформлении Заказа.
- 3.8.4. При принятии запроса на возврат платежа не позднее чем за 3 дня до даты мероприятия (экскурсии, концерта) возврат платежа производится в размере 100% стоимости.
- 3.8.5. Возврат платежа осуществляется за весь заказ. Частичный возврат невозможен.
- 3.8.6. Неиспользованный билет 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 проведения экскурсии.
- 3.8.7. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на официальном сайте Музея, осуществляется на платежную карту, с которой была произведена оплата билетов в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением. Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца (Приложение № 3). Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета **на электронный адрес [art.museum.nnov@mail.ru](mailto:art.museum.nnov@mail.ru)**
- 3.8.8. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые оказывались, Музеем не возмещаются.
- 3.9. В случаях отмены мероприятия (экскурсии, концерта) по инициативе Музея стоимость возвращаемых билетов возмещается полностью.
- 3.10. Во всех случаях возврат билетов производится на основании заявления.
4. Музей имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях в вестибюле Музея и на официальном сайте Музея.
- 4.1. Настоящий Порядок возврата билетов может быть изменён, в том числе в случае принятия Правительством Российской Федерации нормативных актов, регламентирующих порядок возврата билетов.