

«ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ В КАССАХ МУЗЕЯ»

1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации* покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет не позже даты и времени начала экскурсии, указанных в билете.

2. В случае опоздания на мероприятие и/или не посещения мероприятия по какой-либо причине, касса Музея не возмещает покупателю стоимость билета.

3. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

4. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Музея, с неповрежденным контролем.

5. В случае возврата билетов приобретенных в кассах Музея до начала экскурсии возврат денежных средств осуществляется, только в кассах Музея, где были куплены билеты.

6. В случаях отмены или замены экскурсии стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью.

7. Возврат билетов при отказе до начала экскурсии осуществляется на основании заявления покупателя при наличии паспорта, с приложением ксерокопии паспорта и оригиналов билетов. В Заявлении необходимо указать: ФИО покупателя, паспортные данные, адрес электронной почты, вид оплаты на кассе, причину возврата. Бланк Заявления и Согласие на обработку персональных данных доступен в кассах Музея, а также для скачивания на сайте: <https://sevmuseum.ru/>. Временем получения Заявления считается время поступления Заявления в кассу Музея.

8. Заявление на возврат принимается Музеем в обработку только после выполнения покупателем в полном объеме условий, оговоренных в п.7. Музей оставляет за собой право удержать стоимость фактически понесенных Музеем расходов. При безналичном расчете длительность срока возврата денежных средств на счет покупателя не зависит от Музея и регулируется правилами Платежной системы.

9. Билеты принимаются к возврату в следующие сроки:

- при замене экскурсии – с момента официального оповещения о замене экскурсии до начала заменённой экскурсии;

- при отмене экскурсии – с момента официального оповещения об отмене экскурсии до даты, указанной в билете;

- при отказе от посещения экскурсии не позднее чем за 10 минут до начала экскурсии.

10. Заявление, заполненное некорректно, не является основанием для возврата стоимости Билета.

*Основы законодательства Российской Федерации о культуре . утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1.

**Постановление Правительства РФ 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»

*** Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия».

«ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА ОНЛАЙН БИЛЕТОВ»

1. Валюта Платежа и Возврата.

1.1. Валютой списания денежных средств с Банковской карты Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

1.2. Валютой Возврата денежных средств на Банковскую карту Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

2. Оплата Заказа на сайте возможна только Банковской картой. Оплата Электронного заказа в кассе не предусмотрена.

3. Порядок совершения Покупки при оплате Банковской картой.

3.1. После выбора необходимых билетов Клиент приступает к оформлению Заказа, нажимает кнопку «Заказать» и последовательно проходит все этапы формирования Заказа.

3.2. В любой момент до окончательного подтверждения Заказа и совершения Платежа Клиент вправе отказаться от неоплаченного Заказа, если какие-либо условия Соглашения являются для него неприемлемыми.

3.3. Срок бронирования составляет 30 (тридцать) минут. В случае отсутствия оплаты по истечении этого времени Бронирование Билетов аннулируются, и Билеты возвращаются в открытую продажу.

3.4. Для оплаты заказа Клиент автоматически перенаправляется на сайт Системы, где проверяются данные Банковской карты Клиента. При успешном проведении Платежа со счета Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа. В случае, если оплата Заказа не была завершена и/или завершена неуспешно, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, указанному в п. 3.

3.5. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, ссылку на Электронный билет для сохранения его в электронном виде или распечатывания.

3.6. Электронный заказ или электронный билет считается доставленным, если письмо-уведомление о его успешной оплате было отправлено почтовым сервером Музея. Если указанное уведомление, а также другие уведомления, направляемые в процессе бронирования и оплаты Заказа, не доставлены Посетителю, это не может служить подтверждением отсутствия отправки Заказа, так как не зависит от действий Музея.

3.7. Для получения Бумажных билетов в кассе Музея необходимо предъявить Номер заказа (или Бланк электронного заказа, Электронный билет в бумажном или электронном виде).

3.9. В случае если оплата Заказа не была завершена и/или завершена неуспешно, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа, Клиент имеет право на Возврат суммы,

уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с п. 11. настоящего Соглашения.

4. Отказ в выдаче Билетов:

Музей имеет право отказать Клиенту в выдаче Билетов в случае:

- а) при получении информации от Платежной Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Банковской карты Клиента до Возврата Платежа на Банковскую карту Клиента;
- б) если Билеты по соответствующему Заказу были выданы Клиенту ранее;
- в) возврата Платежа по соответствующему Заказу на Платежное средство Клиента до момента обращения Клиента в Кассу для получения Билета по Заказу;
- г) несовпадения личных данных о Клиенте (фамилии, имени, отчестве), указанных в Электронном билете и в предъявленном Клиентом документе, удостоверяющем личность.
- д) не предоставление документа, подтверждающего льготу при приобретении льготного билета.
- е) отсутствия в Билетной системе Музея данных об оплате Электронного заказа на момент обращения.

5. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдаче Клиенту Билетов по указанным в п. 4 основаниям, факт неполучения Клиентом Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Музеем и Клиентом фактом неполучения Билетов по вине Клиента и освобождает Музей от Возврата Клиенту суммы Платежа по соответствующему Заказу.

6. Если Клиент фактически не получил Билеты по соответствующему Заказу в срок, указанный в п.п. 3.6, то данное событие является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7. Отказ в проходе по Билету.

Музей вправе отказать Клиенту в проходе по Билету в случае не соблюдения правил посещения Музея. Актуальные Правила посещения постоянно размещены на официальном сайте Музея.

8. Безопасность Платежей.

8.1. Клиент обязан совершать Платежи только при помощи собственной Банковской карты.

8.2. Для оплаты (ввода реквизитов карты) Клиент будет перенаправлен на платёжный шлюз БАНКА. Соединение с платёжным шлюзом и передача информации осуществляется в защищённом режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если банк Клиента поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa, MasterCard SecureCode, MIR Ассепт, J-Secure, для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля.

9. Аннулирование Заказа.

9.1. Музей автоматически аннулирует Заказ после окончания Срока Бронирования в случае неполучения подтверждения об успешном Платеже от Платежной системы.

9.2. Музей вправе аннулировать Заказ в случае технического сбоя в Билетной системе при осуществлении Заказа. Стоимость Заказа при этом возвращается на Банковскую карту, при помощи которой был совершен соответствующий Платеж.

10. Информационная поддержка Клиента.

10.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей по телефону: +7(988)360-63-85 (ежедневно с 10.00 до 18:00) или по электронной почте по адресу sevmuseum@mail.ru

Контактные данные ФГБУК «Музей-заповедник героической обороны и освобождения Севастополя»:

Юридический адрес: 299011 г. Севастополь, Исторический бульвар, 1

Почтовый адрес: 299011 г. Севастополь, Исторический бульвар, 1

10.2. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением Платежа с использованием банковской карты, Клиент должен обращаться в службу поддержки банка.

11. Правила Возврата.

11.1. Возврат Платежа за оплаченный Электронный Заказ проводится только за заказы, оформленные на Сайте Музея при помощи Банковской Карты и не полученные в Кассах.

11.2. Обмен Билета на Билет с другой датой, другим сеансом, другой ценовой категорией, в том числе с доплатой, на другое Мероприятие и т.п. не осуществляется.

11.3. Для осуществления Возврата Платежа Клиент заполняет заявление на возврат (далее – Заявление) в электронной форме Бланк Заявления для скачивания доступен по ссылке: <http://sevmuseum.ru/> и принести лично по адресу: Исторический бульвар, 1 (общий отдел) или отправить его по электронной почте по адресу: sevmuseum@mail.ru. Временем получения Заявления считается время поступления Заявления в общий отдел или на электронный адрес Музея. Заявление должно быть отправлено с того же адреса электронной почты, который был указан Клиентом при оформлении Заказа, не позднее срока возврата.

11.4. Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 9 до 16 часов по московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п.п. 11.3. Запрос в свободной форме (без заполненного заявления на возврат) или заявление, заполненное некорректно, не являются основанием для возврата Платежа.

12. Правила возврата Билетов по инициативе Музея.

12.1. При Возврате Платежа в случае отмены Мероприятия или в случае замены Мероприятия, если Билеты подлежат Возврату, а также в случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления Заказа или осуществления Платежа, Музей производит аннулирование Заказа и возвращает

Клиенту Платеж в полном объеме. Музей информирует Клиента об отмене, замене, переносе Мероприятия путем размещения информации на сайте Музея.

12.2. Стороны пришли к соглашению, что Возврат Платежа Музеем по соответствующему Заказу в соответствии с условиями настоящего Соглашения и/или Правилами Международных Платежных Систем и законодательством РФ, будет расцениваться Сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

13. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Музея. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несет.

*Ссылка на законодательство регулиующее правила покупки и возврата онлайн-билетов:

-Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия».

-Основы законодательства Российской Федерации о культуре . утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1.

-Постановление Правительства РФ 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»

Инструкция. Правила пользования турникетами

1. Турникеты предназначены для прохода по билетам строго по одному человеку. Открытие турникета кнопкой пульта управления разрешено только работнику охраны и только в перечне случаев, определенных соответствующей инструкцией.
2. Посетитель музея обеспечен единоразовым билетом или групповым билетом с нанесенной на него информации о месте, времени и объекте посещения (печатным способом). Если билет приобретался онлайн необходимо его распечатать.
3. Чтобы пройти через турникет, необходимо прислонить билет штрих кодом вниз к считывающему устройству, расположенному на ближней стороне корпуса турникета.
4. При поднесении билета к считывающему устройству, оно издаст короткий звуковой сигнал, и на турникете вместо красного индикатора загорится зеленый, указывающий направление, открытое для прохода.
5. Если после приложения билета к считывающему устройству индикатор турникета не изменил свой сигнал на зеленый, следует обратиться к контролеру или сотруднику охраны.
6. Руководитель организованной группы обязан пропустить через СКД (система контроля доступа) оплаченную группу согласно купленным билетам по одному человеку самостоятельно поднося билет к считывающему устройству турникета. Если на группу выданы билеты на каждого посетителя, то они проходят через турникет самостоятельно, предъявляя штрих код выданного билета устройству считывания.
7. Каждый, проходящий через турникет, обязан четко и точно выполнять указания контролера и охранника.
8. За порчу оборудования системы контроля доступа виновник обязан возместить в полном объеме расходы на восстановление сломанного имущества.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

1. Пролезать под турникетом или перепрыгивать сверху.
2. Перелезать через ограждения и эвакуационные калитки.
3. Ломать турникет, пытаться противодействовать движению преграждающих планок.
4. Проходить вдвоем по одному билету одновременно.
5. Нарушать требования контролера и охранника
6. Препятствовать прохождению через турникет другим посетителя

Пример заявления

Заявление	
<p>Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.</p>	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной 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 (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет, в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)	
<p>К настоящему заявлению прилагаю следующие документы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя). 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки. 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки. 4) Копия электронного кассового чека. 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:

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

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

1. почтовые отправление по адресу, указанному в настоящем заявлении;
2. по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основаниями законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку ФГБУК «Музей-заповедник героической обороны и освобождения Севастополя» (персональные данные, указанные мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

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

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

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

Заявление зарегистрировано: « _____ » _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

* При возврате к заявлению должны быть приложены Электронный билет, электронный кассовый чек, и ксерокопия паспорта Заявителя.

** При несовпадении данных банковской карты с данными заявителя возврат средств осуществлен быть не может.

*** При возврате в кассе Музея к заявлению должны быть приложены оригинал неиспользованного билета и ксерокопия паспорта Заявителя.

**СОГЛАСИЕ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, _____,
(ФИО)

Паспорт _____,
(серия, номер) (когда и кем выдан)

Адрес регистрации: _____,

даю свое согласие на обработку в ФГБУК «Музей-заповедник героической обороны и освобождения Севастополя» моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях возврата билетов на экскурсии, мероприятия проводимые ФГБУК «Музей-заповедник героической обороны и освобождения Севастополя» в соответствии с Положением о продаже и возврате билетов, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях. Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Я проинформирован, что ФГБУК «Музей-заповедник героической обороны и освобождения Севастополя» гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

«___» _____ 201__ г. _____ / _____ /

Подпись

Расшифровка подписи