ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «ВОСТОЧНО-КРЫМСКИЙ ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»

ПРИКАЗ

25.03.2024 г. г. Керчь № 77

Об утверждении Положения о порядке продажи и возврата билетов ГБУ РК «Восточно-Крымский историко-культурный музей-заповедник»

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа ГБУ РК «Восточно-Крымский историко-культурный музей-заповедник» от 28.10.2025 г. № 273)

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 г. N 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», Федеральным законом Российской Федерации «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 24.06.2025 г. № 156-ФЗ и с целью обслуживания посетителей на объектах музейного показа ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о порядке продажи и возврата билетов ГБУ РК «Восточно-Крымский историко-культурный музей-заповедник» (далее – Положение) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Заведующему научно-просветительным отделом Макаровой Н.А. проинформировать тур операторов и туристические фирмы.
3. Заведующим отделов, закрепленных за объектом музейного показа, разместить Положение в кассах и информационных стендах объектов ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» в открытом для посетителей доступе.
4. Специалисту по связям с общественностью Жемановой Е.С. – разместить Положение на сайте музея-заповедника.

5. Приказ вступает в силу с 01 апреля 2024 г.

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор ГБУ РК
«Восточно-Крымский ИКМЗ» ***Т.В. Умрихина***

Приложение № 1
к Приказу ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ»
от 25.03.2024 г. № 77

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ГБУ РК
«Восточно-Крымский ИКМЗ»

_____ Т.В.Умрихина

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Восточно-Крымский историко-культурный музей-заповедник»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке продажи и возврата билетов (далее Положение) Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Восточно-Крымский историко-культурный музей-заповедник» (далее – ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ») регламентирует правила продажи и возврата входных билетов на общих основаниях, льготных входных билетов, входных билетов на общих основания с экскурсионным обслуживанием в составе группы, льготных входных билетов с экскурсионным обслуживанием в составе группы (далее – билеты) ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ».

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 N 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

1.3. Информация о порядке продажи и возврата билетов должна размещаться в кассах объектов музейного показа ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» в открытом для посетителей доступе, а также на официальном сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ».

1.4. Посещение объектов музейного показа ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ», предоставление экскурсионной, посещение мероприятий производится на основании билета с предъявлением кассового чека или электронного билета, которые посетитель должен сохранять до окончания посещения музея.

1.5. Посетитель может приобрести билет в кассах объектов музейного показа ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ», электронный билет - на официальном сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» www.kerchmuseum.ru.

1.6. Приобретая билет, посетитель подтверждает факт заключения Договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ», а также согласие с данными Правилами.

1.7. Посетитель имеет право получить у кассира или организатора экскурсий всю исчерпывающую информацию о программе экскурсий, мероприятий, наличии льгот и перечень лиц, имеющих право на льготы, правилах посещения музея. Данная информация также должна размещаться в кассах объектов музейного показа ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» в открытом для посетителей доступе, а также на официальном сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ».

1.8. Вместе с билетом посетителю выдается кассовый чек, который содержит наименование вида услуги, ее цену и иную информацию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.9. При приобретении билетов у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ», в том числе в сети Интернет, в случае возникновения каких-либо негативных последствий ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» ответственности не несет.

II. Приобретение билетов в кассах объектов музейного показа ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ»

2.1. В кассах ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» посетитель может приобрести билеты для самостоятельного осмотра экспозиций и выставок музея, экскурсионного обслуживания, посещения мероприятий, в соответствии с перечнем платных услуг (работ) оказываемых (выполняемых) ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ», утвержденным генеральным директором ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ».

2.2. Билеты приобретаются в кассах объектов музейного показа ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» как за наличный, так и безналичный (с помощью банковской карты) расчет.

2.3. При осуществлении оплаты в кассах объектов музейного показа ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» выдается кассовый чек, содержащий все обязательные реквизиты, определенные Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», и билет (бланк строгой отчетности), форма которого утверждена Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

2.4.Для юридических лиц, по предварительно заключенному договору с ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ», предусмотрена оплата по безналичному расчету. Получение билетов в кассе за оплаченную по безналичному расчету услугу осуществляется в день посещения объекта музейного показа.

2.5. Посетители, имеющие право на льготы при посещении объектов музейного показа, в том числе бесплатное посещение, при приобретении билетов в кассах музея обязаны лично предъявить соответствующий документ, подтверждающий льготу, либо с использованием сервиса «Цифровой ID», либо на бумажном носителе. В случае отсутствия в документе, подтверждающем льготу, на бумажном носителе фотографии, предъявляется документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет).

(п.2.5. в ред. Приказа № 273 от 28.10.2025 г.)

Не допускается покупка льготных билетов и передача соответствующих документов, подтверждающих льготу, а также документов, удостоверяющих личность, через третьих лиц, в том числе через туроператоров.

III. Приобретение билетов на сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ»

3.1. Посетитель может приобрести билеты посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» в соответствии с условиями Пользовательского соглашения, у уполномоченных представителей музея, заключивших с ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» договор реализации билетов.

3.1. На сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» посетитель может приобрести билеты для самостоятельного осмотра экспозиций и выставок объектов музейного показа, для экскурсионного обслуживания, для участия в мероприятиях, в том числе в рамках реализации программы «Пушкинская карта», утвержденных Приказом ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ».

3.2. Посетители, имеющие право на льготы, купив билет на сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ», обязаны в кассах объектов музейного показа лично предъявить соответствующий документ, подтверждающий льготу, либо с использованием сервиса «Цифровой ID», либо на бумажном носителе. В случае отсутствия в документе, подтверждающем льготу, на бумажном носителе фотографии, предъявляетс я документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет).

(п.3.2. в ред. Приказа № 273 от 28.10.2025 г.)

3.3. Билет для лиц, имеющих право на бесплатное посещение объектов музейного показа, можно приобрести только в кассах ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» в день посещения при предъявлении документа, подтверждающего право на льготу.

3.4. Посетители в возврате от 14 до 22 лет посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» могут приобрести билет в рамках реализации программы «Пушкинская карта» по правилам, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 08.09.2021 N 1521 (с изменениями и дополнениями) "О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры". Билет, приобретенный по программе «Пушкинская карта» является именным.

Билет дает право на посещение мероприятия только гражданину, купившему билет, и не может быть передан третьим лицам. При посещении объекта музейного показа и мероприятий для подтверждения личности посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет), или необходимые сведения из документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения. При приобретении льготного билета в рамках программы «Пушкинская карта» посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий льготу.

Несоответствие сведений, отмеченных на билете, с данными документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, а также непредставление документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, является основанием для отказа гражданину в допуске на мероприятие.

3.5. Посещение посетителем экспозиций и выставок, экскурсий, мероприятий возможно только после гашения электронного билета в кассах объектов музейного показа.

IV. Порядок возврата билетов

4.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель (посетитель) вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и вернуть билет согласно настоящим Положением.

4.2. Возврат билета возможен до начала проведения мероприятия (оказания услуги). Условия возврата или замены билета:

4.2.1. в случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета не возмещается;

4.2.2. в случае опоздания на мероприятие по согласованию с администрацией ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» посетитель может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется.

4.3. Билеты, реализованные ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» могут не приниматься к возврату.

4.4. При возврате посетителем билета на проводимое мероприятие ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое мероприятие либо вернуть стоимость билета.

4.5. В случае повреждения, порчи и утраты билеты, дубликаты билетов не выдаются и деньги не возвращаются.

4.6. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденным контролем.

4.7. Возврат билетов производится на основании заявления посетителя и при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет).

Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата.

4.8. Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 1) и предъявляется документ, удостоверяющий личность (бланк заявления можно получить в кассе объекта музейного показа или скачать на официальном сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ»). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты и кассовый чек.

4.9. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 2) и предъявляется документ, удостоверяющий личность, номер платежной карты, которой оплачена услуга (бланк заявления можно получить в кассе объекта музейного показа или скачать на официальном сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ»). К заявлению должны быть приложены

возвращаемые билеты, кассовый чек. Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия.

4.10. При возврате билета, приобретенное на текущую выставку, экскурсию или мероприятие в день его приобретения, но до начала выставки, экскурсии или мероприятия, кассир вправе осуществить возврат билета без написания соответствующего заявления.

4.11. Заполненное заявление посетитель передает в кассу объекта музейного показа.

4.12. Возврат стоимости билетов производится в кассе объекта музейного показа по адресу приобретения билета в рабочие часы кассы.

4.13. Неиспользованный билет не дает права посещения объекта музейного показа в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

4.14. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ», осуществляется через Уполномоченных лиц, заключивших с ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» договор реализации билетов, с использованием интернет сайта и по правилам данных Уполномоченных лиц.

4.15. Решение о возврате принимается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов.

4.16. При возврате билета посетитель имеет право:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета.

В случае возврата билета менее чем за три дня до дня проведения мероприятия ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» не возвращает посетителю стоимость билета.

В случае возврата билета посетителем в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником осуществляется в размере 100 процентов от стоимости билетов, в случае обращения посетителя не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

4.17. В случае отмены, замены либо переноса ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета в кассах объектов музейного показа ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» и электронного билета Уполномоченным лицом.

V. Заключительные положения

5.1. ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая информацию в кассах объектов музейного показа ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ» в открытом для посетителей доступе, а также на официальном сайте ГБУ РК «Восточно-Крымский ИКМЗ».

5.2. В остальных случаях, не предусмотренных настоящим Положением, применяются нормы действующего законодательства Российской Федерации.