

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры
«Российская государственная художественная галерея»

ПРИКАЗ

27.06.2022

№ 23од

Севастополь

**Об утверждении Правил
продажи и возврата билетов
в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры
«Российская государственная художественная галерея»**

В целях надлежащей организации работы Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российская государственная художественная галерея», связанной с продажей и возвратом билетов, приказываю:

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Российская государственная художественная галерея» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Возложить обязанности по размещению на сайте Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российская государственная художественная галерея» приложения к настоящему приказу на заместителя директора по связям с общественностью и развитию В.А. Кравцова.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



В.Б. Зотов

**Правила
продажи и возврата билетов
в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры
«Российская государственная художественная галерея»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Гражданский кодекс РФ;
- Федеральный закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон РФ от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 №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 РФ 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»;
- Приказ Министерства культуры РФ 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»;
- и иными законодательными и нормативными актами РФ, и методическими документами, которые регламентируют правила продажи и возврата входных, билетов на мероприятия (далее Билеты) Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российская государственная художественная галерея» (далее Галерея)

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем положении.

Банковские карты – дебетовые или кредитные карты, по которым возможно производить оплату в безналичном порядке, в том числе через интернет за услуги и товары в соответствии с предусмотренными Уставом Галереи видами деятельности.

Безналичный порядок расчетов – оплата услуг и товаров, в соответствии с предусмотренными Уставом Галереи видами деятельности, без использования наличных денег, путем зачисления/списания денежных средств в электронном виде, с использованием банковских карт, электронных денег и любыми иными электронными сервисами, осуществляющими перевод денежных средств в электронном виде.

Билет, Электронный билет - документы по форме, установленной Приказом Министерства культуры РФ от 29.06.2020 №702.

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

Касса – касса продажи Билетов.

Кассовый чек – фискальный документ, который печатается в автоматическом режиме на специальной ленточной бумаге белого цвета и содержит сведения о расчете, подтверждающие факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Мероприятие - культурно-массовое мероприятие, экскурсия, выставка или другие зрелищные мероприятия.

Покупатель - физическое лицо, осуществляющее покупку или возврат Билета.

Провайдер – организация, осуществляющая техническое сопровождение процессов покупки и возврата Электронных билетов.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения в зоне кассы и на сайте Галереи.

1.4. Галерея обязуется сделать все возможное, чтобы Мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.5. Продажа Билетов на Мероприятие осуществляется в кассе Галереи, а также через Провайдеров. Билет или Электронный билет формируется в автоматизированной информационной билетной системе Галереи в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации.

1.6. Билет действителен для одного лица, независимо от возраста.

1.7. Контроль прохода зрителей в Галерею осуществляется по Билетам или Электронным билетам с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

1.8. Билет и Кассовый чек с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительными и освобождают Галерею от каких-либо обязательств по ним.

1.9. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность Билета или Электронного билета в случае приобретения его с рук. При выявлении факта незаконного приобретения или использования Билета (Электронного билета), администрация Галереи может принять решение о запрете посещения Мероприятия.

1.10. Приобретая Билет на Мероприятие, проводимое Галереей, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Галереей, а также согласие с настоящими Правилами и Правилами посещения Галереи.

1.11. В случае нарушения Правил посещения Галереи стоимость Билета (Электронного билета) не возмещается Покупателю.

1.12. Настоящие Правила не распространяются на случаи приобретения Билетов (Электронных билетов) юридическими и физическими лицами для целей осуществления предпринимательской деятельности, для целей рекламы товаров, работ и услуг как своих, так и третьих лиц, а также для целей последующей перепродажи/безвозмездной передачи Билетов (Электронных билетов) третьим лицам. В указанных случаях заинтересованные Стороны руководствуются условиями надлежаще заключенных договоров.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1. Приобретение Билетов в Кассе Галереи.

2.1.1. Приобрести Билет, узнать об их наличии или деталях Мероприятия Покупатель может в Кассе Галереи, расположенной по адресу: г. Севастополь, ул. Портовая, 17.

2.1.2. Касса Галереи работает ежедневно с 10:00 до 20:00.

2.1.3. Продажа Билетов в кассе Галереи производится за наличный расчет, по дебетовым или кредитным банковским картам, в российских рублях в соответствии с прейскурантом Галереи.

2.1.4. По факту совершения покупки формируется входной Билет с уникальным QR-кодом, отражающий сумму покупки с фиксацией способа оплаты Билета.

2.1.5. Льготы предоставляются в соответствии с Положением о порядке льготного посещения Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российская государственная художественная галерея», утвержденным приказом директора Галереи, при предъявлении документа, подтверждающего льготу.

2.2. Приобретение Билетов на сайте Галереи.

2.2.1. Для оформления заказа и приобретения Электронного билета на сайте Галереи или через провайдера необходимо пройти следующие шаги:

- Выбрать интересующее Мероприятие, на которое есть возможность покупки Электронных билетов и время его проведения.

- Заполнить все необходимые поля при оформлении заказа.

- Ознакомиться и согласиться с правилами покупки Электронных билетов и нажать кнопку «Оформить заказ».

- Далее на защищенной платежной странице Покупатель вводит свои данные (реквизиты банковской карты, фамилию, имя, телефон) и подтверждает заказ. Обмен данными осуществляется через защищенное соединение.

- После оплаты Покупатель получает подтверждение об успешной транзакции, Электронный билет и электронный кассовый чек на электронную почту, указанную Покупателем.

- Электронный билет необходимо распечатать или скачать на мобильное устройство и предъявить перед началом Мероприятия контролёру Билетов для сканирования.

2.2.2. Формирование заказа необходимо закончить в течение 15 минут, по истечении которых заказ считается просроченным.

2.2.3. При неудачной попытке оплаты Билеты будут заблокированы и станут доступны для повторной попытки оплаты по истечении 1 часа.

2.2.4. Заказ Электронных билетов для льготных категорий граждан на сайте Галереи и через провайдеров не производится.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

3.1. Возврат Билетов, приобретенных в Кассе Галереи

3.1.1. В соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» Покупатель Билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть Билет в любое время (до начала Мероприятия).

3.1.2. Возврат Билетов по инициативе Покупателя, в связи с болезнью Покупателя Билета (Электронного билета) или в связи со смертью члена семьи или родственника производится на основании заявления (Приложение №1) при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, военный билет, паспорт моряка).

3.1.3. Возврату подлежат оригиналы Билетов, приобретенные только в Кассе Галереи по адресу: г. Севастополь, ул. Портовая, 17.

3.1.4. Возврат неиспользованного Билета возможен за 30 минут до начала Мероприятия при наличии возвращаемого Билета и кассового чека, при этом Галерея возмещает 100% (сто процентов) стоимости Билета.

3.1.5. При обращении посетителя после начала Мероприятия стоимость Билета не возмещается.

3.1.6. В случае повреждения, порчи и утраты Билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.1.7. Возврат денежных средств за неиспользованный Билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата. Если Билет был оплачен за наличный расчет, деньги возвращаются покупателю кассиром через кассу Галереи. Если Билет был оплачен по безналичному расчету, возврат денежных средств на банковскую карту осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения заявления Галереей.

3.2. Возврат Электронного билета

3.2.1. Галерея производит Возврат платежа только за Электронные билеты, оформленные на сайте продажи Билетов Галереи <https://russianartgallery.tn-cloud.ru>. Если Электронный билет был приобретен на сайте провайдера <https://afisha.yandex.ru/>, то его возврат осуществляется путем обращения к представителю ресурса.

3.2.2. Для возврата денежных средств Покупателю необходимо обратиться с заявлением в Галерею.

3.2.3. Заявления на возврат, поступившие от Покупателей, подлежат рассмотрению Галереей в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2.4. Возврат денежных средств за Электронные билеты, приобретенные по безналичному расчету, осуществляется только на банковскую карту плательщика в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ОПЛАТЫ ПО «ПУШКИНСКОЙ КАРТЕ»

4.1. Билеты по «Пушкинской карте» приобретаются в кассе Галереи или на сайте провайдера. Покупатель может ознакомиться с общими правилами программы «Пушкинская карта» на сайте КУЛЬТУРА.РФ.

4.2. Покупатель может приобрести по «Пушкинской карты» один входной Билет, один Билет на экскурсию предварительно убедившись, что на карте достаточно средств для оплаты (доплата банковской картой или наличными денежными средствами не предусмотрена).

4.3. Оформляя Билет онлайн, после выбора даты и времени Мероприятия, нажав на кнопку «купить билет», заполняются поля с контактной информацией. Далее на странице оплаты заказа выбирается способ оплаты «Пушкинская карта» и покупка завершается.

4.4. Приобретая Билет в кассе Галереи, Покупатель заполняет согласие на получение, обработку и хранение персональных данных (Приложение №2).

4.5. Билет, оплаченный «Пушкинской картой», является именной и не может передаваться третьим лицам.

Приложение №1
к Правилам продажи и возврата билетов
ФГБУК «Российская государственная
художественная галерея»

Форма заявления о возврате

В Федеральное государственное бюджетное
учреждение культуры «Российская
государственная художественная галерея»
299011, г. Севастополь, ул. Терещенко, д. 12

От _____

Адрес
проживания: _____

Электронная
почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за
_____ № _____ в связи с отказом от
посещения мероприятия по

Наименование Мероприятия	
Дата, время и место проведения Мероприятия	
Стоимость билета (электронного билета, абонеента или экскурсии)	
Реквизиты билета (электронного билета, абонеента или экскурсии)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета, абонеента или экскурсии)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное
отметить):

Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.

Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.

Копия электронного кассового чека.

Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.

Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

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

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с порядком, утвержденным Галереей, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Российская государственная художественная галерея» персональных данных, указанных 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.

_____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или
уполномоченным лицом)

Заявление
принято «__» _____ 20__ г. _____ / _____ /

Заявление
зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о
возврате: _____

Приложение №2
к Правилам продажи и возврата билетов
ФГБУК «Российская государственная
художественная галерея»

**Форма
заявления на получение, обработку и хранение персональных данных**

Директору ФГБУК «Российская
государственная художественная галерея»

от _____

проживающего по адресу: _____

e-mail: _____

Тел.: _____

**Согласие
на получение, обработку и хранение персональных данных**

Я, _____
даю согласие ФГБУК «Российская государственная художественная галерея» на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №153-ФЗ «О персональных данных», содержащихся в настоящем согласии, в целях обеспечения соблюдения нормативно-правовых актов, обеспечения личной безопасности, а именно: использовать все ниже перечисленные данные для оформления именного входного билета на мероприятие Галереи с использованием «Пушкинской карты»:

1. Фамилия, имя, отчество.
2. Число, месяц, год рождения.
3. Адрес проживания.
4. E-mail.
5. Телефон.

«___» _____ 20___ г. _____ / _____ /