

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель генерального директора
по финансовым вопросам – главный бухгалтер

Т.В. Калинина

Т.В. Калинина

«25» июня

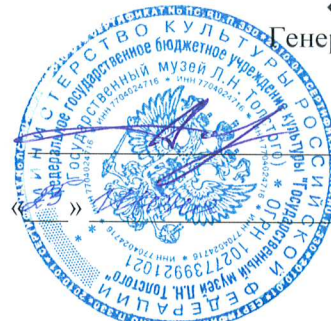
2018 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

С.А. Архангелов

2018 г.



Положение о продаже и возврате входных документов ГМТ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями), Гражданским кодексом Российской Федерации и регламентируют порядок продажи и возврата входных документов (экскурсионных путевок, билетов на экспозицию и на выставки, а также на проводимые мероприятия) федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Государственный музей Л.Н. Толстого» (далее – ГМТ, Музей).

1.2. При исполнении Положения Музей руководствуется:

- приказом Министерства финансов Российской Федерации от 25.02.2000 г. № 20н «Об утверждении бланков строгой отчетности»;
- приказом Минкультуры России от 17 декабря 2008 г. № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»;
- письмом Минкультуры России от 15 июля 2009 г. № 29-01-39/04 об утверждении «Методических указаний о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации» (далее – Методические указания);
- иными действующими нормативными и методическими документами.

1.3. ГМТ обязуется сделать все возможное, чтобы все услуги состоялись в назначенные дни и время и были проведены на должном уровне. Администрация ГМТ оставляет за собой права вносить изменения в экскурсионные программы и программы (афиши) мероприятий, без предварительного уведомления посетителей. Изменения в программе (афише) являются достаточным основанием для возврата входных документов (билетов, экскурсионных путевок, абонементов).

2. Порядок продажи входных документов

2.1. Общие правила приобретения входных документов

2.1.1. Покупатель может приобрести в ГМТ следующие входные документы:

- билеты (входные на экспозиции и выставки, на мероприятия, прочие);
- экскурсионные путевки.

2.1.2. Входные документы возможно приобрести следующими способами:

- в кассах ГМТ (у организаторов экскурсий) на музейных объектах (площадках) – все типы входных документов;
- через музейный сайт (<http://tolstoymuseum.ru/>) посредством электронного заказа (ЭЗ) – только входные билеты на посещение экспозиций (музейной территории) и выставок (далее – электронный билет)¹.

¹ Выбор данной функции возможен либо по нажатию соответствующего элемента на главной странице сайта (баннера или кнопки – в зависимости от действующей версии сайта), либо при выборе меню «Купить билеты онлайн» на странице «Посетителям». В дальнейшем посетитель сайта будет иметь возможность оформления электронных заказов для приобретения билетов на проводимые в музее мероприятия.

Обратите внимание, что в случае продажи входных билетов для лиц, имеющих право на льготное посещение, обмен электронных билетов в кассах музея на реальные музейные билеты, осуществляется при наличии документа, подтверждающего льготу лица, приобретающего электронный билет через сайт.

2.1.3. ГМТ осуществляет расчеты с населением (покупателями) без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности (в кассах музея и у организаторов экскурсий).

При приобретении входного документа кассовый чек Покупателю не выдается, т.к. входной документ является бланком строгой отчетности (приравненным к кассовому чеку). Входной документ не дублируется для финансовой и налоговой отчетности.

2.1.4. Бланк строгой отчетности изготавливается типографским способом и:

- содержит следующие обязательные реквизиты:

а) наименование документа, шестизначный номер и серию.

Серия входного документа обозначается двумя буквами. Серия и тираж устанавливаются Музеем при оформлении заказа типографии.

б) наименование и организационно-правовая форма, местонахождение Музея;

- включает отрывные части (корешок, контроль).

На корешке дублируется серия и номер бланка.

При приобретении бланка входного документа на нем формируются с использованием автоматизированной системы:

- наименование и вид услуги;
- стоимость услуги в денежном выражении;
- дата (в отдельных случаях - время начала) предоставления услуги (мероприятия, экскурсии, интерактивного занятия и т.п.);
- иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги.

Художественное оформление бланков входных документов, внесение дополнительной информации на них, техническое редактирование производится Музеем самостоятельно.

2.1.5. Входной документ ГМТ является (в соответствии с российским законодательством) договором возмездного оказания услуг (договором оферты) в сфере культуры и оформляется путем выдачи посетителю этого входного документа. Приобретая входной документ (экскурсионную путевку, билет на посещение выставки / экспозиции, билет на мероприятие, проводимое ГМТ) в кассах ГМТ (у администратора экскурсий), покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем (ГМТ), а также согласие с данным Положением.

Покупатель вправе отказаться от приобретения напечатанного на бланке входного документа до момента оплаты в кассе Музея (у администратора экскурсий).

2.1.6. Наличие входных документов покупатель может уточнить в кассе (у организатора экскурсий) или на сайте музея (для электронных документов).

При отсутствии свободных мест в зале, где проходит культурно-массовое (образовательно-просветительское) мероприятие, продажа билетов на мероприятие прекращается Музеем в одностороннем порядке с вывешиванием анилага (объявления о прекращении продажи билетов) как в кассах (у организаторов экскурсий), так и на сайте музея.

2.1.7. При покупке входного документа покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию об услуге (о программе экскурсии, мероприятия, наличии льгот) и *Правилах посещения Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный музей Л.Н. Толстого»* (далее – Правила посещения, оформлены отдельным документом). С предлагаемыми Музеем услугами покупатель может предварительно ознакомиться на странице «Посетителям» музейного сайта в меню «Услуги и их стоимость» (http://tolstoymuseum.ru/visitors/services_cost/).

2.1.8. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность входного документа в случае приобретения его не в кассе Музея (у организатора экскурсий), не на официальном сайте Музея и не у официальных распространителей.

2.1.9. Входной документ ГМТ (включая электронный билет) с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Музей от каких-либо обязательств по нему.

2.1.10. При выявлении факта незаконного приобретения или использования входного документа (включая электронный билет), администрация ГМТ может принять решение о запрете посещения покупателем мероприятия.

2.2. Продажа входных документов на территории Музея

2.2.1. Продажа за наличный расчет

2.2.1.1. Порядок приобретения входного документа определен Методическими указаниями (см. п.1.2) и осуществляется следующим образом (выписка):

« ... 1.9. В случае применения бланков строгой отчетности наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники осуществляются в следующем порядке:

а) при оплате услуг наличными денежными средствами уполномоченное лицо организации:

— заполняет (распечатывает) бланк документа;
— получает от клиента денежные средства;
— называет сумму полученных денежных средств, и помещают их отдельно на виду у клиента;

— называет сумму сдачи, и выдает ее клиенту вместе с документом, при этом бумажные купюры и разменные монеты выдаются одновременно;

б) при оплате услуг с использованием платежной карты уполномоченное лицо организации:

— получает от клиента платежную карту;
— заполняет (распечатывает) бланк документа;
— вставляет платежную карту в устройство для считывания информации с платежных карт и получает подтверждение оплаты по платежной карте;
— возвращает клиенту платежную карту вместе с документом и документом, подтверждающим совершение операции с использованием платежной карты;

в) при осуществлении смешанной оплаты, при которой одна часть услуги оплачивается наличными денежными средствами, другая - с использованием платежной карты, выдача документа и сдачи, а также возврат платежной карты должны производиться одновременно...»

2.2.2. Приобретение билетов с использованием банковских карт

2.2.2.1. Цены услуг, реализуемых Музеем с использованием банковских карт, не должны превышать цен этих услуг, реализуемых за наличный расчет.

2.2.2.2. Перед проведением операции с использованием банковской карты Музей осуществляет проверку (с участием уполномоченного Музеем банка) подлинности банковской карты, срока ее действия, убеждается в правомочности ее использования лицом, имеющим намерение приобрести входной документ в Музее. После проверки

актуальности банковской карты кассир (организатор экскурсий) совершает сами операции в порядке, предусмотренном «Инструкцией по порядку совершения операций с использованием банковских карт» (Приложение к договору с банком, далее - Инструкция кассира ТСП).

2.2.2.3. Операции с использованием банковских карт требуют обязательной авторизации.

2.2.2.4. В случаях получения при проведении авторизации банковской карты кода отказа, предусматривающего изъятие банковской карты, наличия банковской карты в Стоп-листе, а также в случае предоставления держателем карты украденной, поддельной, утерянной карты, Музей проводит изъятие банковской карты в порядке, предусмотренном Инструкцией кассира ТСП.

2.2.2.5. Музей не может разбивать стоимость одной услуги с оформлением двух или более квитанций по одной банковской карте.

2.2.2.6. Музей предоставляет Покупателям возможность ввода ПИН-кода банковской карты в случаях, предусмотренных правилами МПС (международная платежная система), либо в случаях, когда ввод ПИН-кода обусловлен требованием банка-эмитента банковской карты, в соответствии с Инструкцией кассира ТСП.

2.2.2.7. При получении от процессингового центра банка кода авторизации Музей составляет в 2 (двух) экземплярах квитанцию электронного (кассового, POS) терминала.

2.2.2.8. Оба экземпляра квитанции электронного (кассового, POS) терминала должны быть собственноручно подписаны Покупателем - держателем банковской карты, используемой при совершении операции. Кассир (организатор экскурсий) сверяет подписи клиента на вышеупомянутых документах и банковской карте, с использованием которой совершалась операция.

2.2.2.9. При желании держателя банковской карты провести в Музее несколько операций с использованием одной и той же карты VISA/VISA Electron Покупатель имеет право осуществлять не более 1 операции за 15 минут с использованием одной и той же банковской карты в одном и том же электронном (кассовом, POS) терминале.

2.2.3. Отмена оплаты входных документов с использованием банковской карты

2.2.3.1. При желании Покупателя и согласии Музея (в лице кассира или организатора экскурсий) ранее оформленная надлежащим образом операция оплаты за входные документы может быть отменена Музеем **только в течение текущего рабочего дня**. Отмена операции оплаты с использованием банковской карты совершается Музеем в порядке, предусмотренном Инструкцией кассира ТСП.

2.2.3.2. Для отмены оплаты Покупатель должен подписать квитанцию электронного (кассового, POS) терминала об отмене операции оплаты в 2 (двух) экземплярах, один из которых выдается ему на руки.

2.2.3.3. Если отмена операции оплаты услуг невозможна, а Музей принял решение о возврате суммы операции (части суммы операции) держателю банковской карты в соответствии с действующим законодательством РФ, то в этом случае Музей уведомляет Покупателя (в устной форме – кассиром / организатором экскурсий) о том, что возврат этих денежных средств будет произведен на карточный счет держателя банковской карты в банке-эмитенте.

2.2.3.4. При желании Покупателя и согласии Музея возврат денежных средств может быть отменен в течение 14 (четырнадцати) календарных дней после совершения возврата денежных средств, а квитанция возврата аннулирована.

2.2.3.5. Отмена возврата денежных средств совершается Музеем (кассиром, организатором экскурсий) в порядке, предусмотренном Инструкцией кассира ТСП.

2.3. Порядок приобретения билетов через музейный сайт

2.3.1. Общие сведения об электронном заказе

2.3.1.1. Приобретение входного документа (билета) посредством электронного заказа осуществляется на основании *Пользовательского соглашения по электронным заказам услуг в ГМТ* (ознакомиться с которым можно на странице «Посетителям» музейного сайта в меню «Купить билеты онлайн», выбрав соответствующую ссылку на документ).

2.3.1.2. Пользовательское соглашение по электронным заказам услуг в ГМТ (далее – Пользовательское соглашение) вступает в силу в момент регистрации Покупателя на сайте Музея и регулирует взаимоотношения сторон (Пользователя как Покупателя и Музея как Продавца) при покупке билета.

2.3.1.3. В одном ЭЗ может быть приобретено (забронировано) необходимое количество электронных билетов только по одному объекту посещения (перечень объектов приведен в п.1 *Правил посещения*).

При необходимости приобретения билетов на другой объект формируется отдельный ЭЗ.

2.3.1.4. ЭБ из ЭЗ необходимо обменять на билеты на бланках строгой отчетности – бумажные билеты (ББ) в кассах музея (у организатора экскурсий) того объекта, посещение которого указано в ЭБ. Обмен ЭБ на билет на ББ осуществляется в порядке общей очереди.

2.3.1.5. ББ на посещение экспозиций и выставок необходимо получить непосредственно в кассе музея в течение пяти дней, начиная с даты продажи, указанной на ЭБ. Вход посетителей на выставки и экспозиции на объектах музея (и, соответственно, продажа входных ББ, включая обмен ЭБ на ББ) прекращается за 30 минут до закрытия музея (в соответствии с графиком работы музейных объектов).

2.3.1.6. Покупатель несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на Сайте под его именем, и обязан любым доступным способом немедленно уведомить Музей о случае несанкционированного использования его аккунта.

2.3.2. Порядок действий при покупке билета через музейный сайт

2.3.2.1. При покупке электронного билета на сайте Музея Покупатель должен иметь платежное средство – действующую банковскую карту.

2.3.2.2. В целях приобретения электронного билета Покупатель должен воспользоваться установленным сервисом на сайте Музея и выбрать интересующую услугу на приобретение входного билета (с соблюдением условий п.2.3.1.3).

2.3.2.3. Для перехода к процессу оплаты заказа Покупатель должен выполнить действия по пп.4 и 7 Пользовательского соглашения.

3. Порядок возврата входных документов

3.1. Общие правила возврата входных документов

3.1.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель входного документа вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть входной документ в любое время и потребовать возврата уплаченных денежных средств

(при условии оплаты Музеем фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору).

3.1.1.1. В случае возврата входного документа **не менее чем за 4 (четыре) календарных дня до даты предоставления услуги** (проведения мероприятия, экскурсии, интерактивного занятия, лекции), касса Музея (администратор экскурсий) возмещает покупателю **100 %** от стоимости входного документа.

3.1.1.2. В случае возврата входного документа **в период от 1 (одного) до 3 (трех) календарных дней до даты предоставления услуги**, касса Музея (администратор экскурсий) возмещает покупателю **50 %** от стоимости входного документа.

В отдельных случаях покупателю может быть возвращено 100 % от стоимости входного документа, с разрешения администрации Музея:

- на основании письменного заявления (образец которого приведен в Приложении № 1 к настоящим Правилам) для одиночных посетителей (физических лиц) и при наличии паспорта (документа, указанного в заявлении)²;

Особенности возврата денежных средств в случае электронного заказа услуг в ГМТ описаны в п.7.7 Пользовательского соглашения.

- на основании письменного обращения от организации (учреждения) на имя руководителя музея, оформленного на официальном бланке юридического лица.

3.1.1.3. В случае возврата входного документа **менее чем за 1 (один) календарный день до даты предоставления услуги или опоздания (непосещения по иной причине)**, Музей **не возмещает** покупателю стоимость входного документа.

3.1.2. Музей возмещает покупателю стоимость входного документа (часть стоимости) путем (в соответствии с пожеланием покупателя) безналичного перевода денежных средств на счет покупателя (на ту банковскую карту, с которой осуществлялся платеж) либо наличными средствами.

Возврат стоимости входных документов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок.

В случае приобретения входного документа на бланке в соответствии с электронным заказом, возврат такого входного документа осуществляется в соответствии с п.3.2. настоящего документа.

3.1.3. Музей гарантирует - в случае замены, отмены или переноса мероприятия - при своевременном отказе покупателя посетить замененное или перенесенное мероприятие, возврат полной номинальной стоимости билета, указанной в ЭБ покупателя или на билетном бланке Музея, в течение 30-и банковских дней с момента замены, отмены или переноса мероприятия. В этом случае возврат денежных средств будет произведен на ту банковскую карту, с которой осуществлялся платеж.

К обмену (возврату) входные документы (в основном, билеты на культурно-массовые и просветительские мероприятия) принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия (здесь и далее - на официальном сайте Музея: <http://tolstoymuseum.ru/>) до начала замененного мероприятия;
- при переносе мероприятия - в течение 10 (десяти) дней с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за 2 (двое) суток до начала перенесенного мероприятия;
- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной во входном документе.

² Бланк заявления можно получить в Кассе Музея либо скачать с сайта Музея на странице «О музее» в меню «Документы», раздел «Робота с посетителями» (адрес: <http://tolstoymuseum.ru/museums/docs/work-with-visitors/>).

Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но по желанию Покупателя могут быть возвращены в кассы Музея в указанные Музеем сроки (п.3.1.1).

3.1.4. В случаях отмены услуги по вине музея стоимость сдаваемых входных документов возмещается покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств производится при наличии оригинала входного документа с неповрежденным контролем путем безналичного перевода денежных средств на счет покупателя либо наличными средствами (в соответствии с пожеланием покупателя).

3.1.5. Возврату и обмену подлежат оригиналы входных документов, приобретенные только в кассе Музея (у организатора экскурсий) с неповрежденным контролем. В случае повреждения, порчи и утраты входного документа дубликат входного документа не выдается и деньги не возвращаются.

3.1.6. Администрация музея не несет ответственности за поддельные входные документы, а также приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями музея.

3.1.7. Неиспользованный входной документ не дает права похода в Музей с целью получения услуги (иных программ) в другие (не указанные во входном документе) сроки.

3.1.8. Музей имеет право изменять условия продажи и возврата входных документов в одностороннем порядке, размещая их на информационных справочных носителях во входных зонах (помещений касс или администраторов экскурсий) зданий музея и на официальном сайте Музея (<http://tolstoymuseum.ru/>).

3.2. Порядок возврата входных документов через музейный сайт

3.2.1. В случае покупки входных документов электронным заказом, деньги возвращаются только лицу, произведшему покупку, только по безналичному расчету. Музей возмещает покупателю полную стоимость электронного заказа (частичный возврат стоимости не производится).

3.2.2. Порядок возврата денежных средств при электронном заказе изложен в Пользовательском соглашении.

Образец заявления
на возврат входного документа

Заместителю генерального директора по финансовым вопросам – Главному бухгалтеру
Федерального государственного бюджетного учреждения культуры
«Государственный музей Л.Н.Толстого»

**ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ
ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ
ПО ОПЛАТЕ
ВХОДНОГО ДОКУМЕНТА**

Я, _____,

(указать полностью Фамилию Имя Отчество заявителя - лица, осуществлявшего заказ и оплату билетов на сайте Музея)

паспорт серии _____ № _____ дата выдачи _____

кем выдан _____

иной документ (для лиц, не являющихся гражданами РФ) _____

прошу произвести возврат денежных средств за заказанные и оплаченные ранее услуги в сумме

_____ рублей в соответствии с приведенными ниже данными:

Номер бланка входного документа (билета, путевки, абонемена)	
Номер заказа (заполняется при продаже через сайт)	
Дата заказа на сайте (заполняется при продаже через сайт)	
Стоимость входного документа (заказа)	
Фамилия Имя Отчество <u>получателя</u> входного документа (в случае покупки через сайт - указанное при оформлении заказа)	

Адрес электронной почты, указанный при оформлении заказа (в случае покупки через сайт - указанное при оформлении заказа)	
Последние четыре цифры номера банковской карты, при помощи которой заказ был оплачен	
Имя владельца указанно банковской карты (как на карте!)*	
Валюта операции	Российский рубль
Причина возврата	
Приложение **	

ФИО Заявителя: _____ Подпись _____

Дата:

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

** При возврате в кассе Музея к заявлению должны быть приложены входной документ и ксерокопия удостоверяющего документа Заявителя.