

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель генерального директора
по финансовым вопросам – главный бухгалтер

Т.В. Калинина

Т.В. Калинина

«28» июля

2020 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор



С.А. Архангелов

2020 г.

Положение о продаже (получении) и возврате входных документов

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о продаже (получении) и возврате входных документов (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 (получения) 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);
- Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.06.2019 № 129-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 18.07.2019 №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации “Основы законодательства Российской Федерации о культуре”»
- 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. Основные правила приобретения входных документов

2.1. Покупатель может приобрести в ГМТ следующие входные документы:

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

2.2. Входные документы возможно приобрести следующими способами:

- в кассах на музейных объектах (площадках) ГМТ: все типы входных документов (разных ценовых категорий - как на платной основе, так и бесплатные, для всех категорий посетителей);

- через музейный сайт (<http://tolstoyuseum.ru/>) посредством электронного заказа (ЭЗ) – входные билеты (*только на платной основе*) на посещение выставок и экспозиций (музейной территории), а также на проводимые в музее мероприятия (далее – электронный билет, ЭБ).

2.3. 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 (или на сайте ГМТ), покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем (ГМТ), а также согласие с данным Положением.

2.4. ГМТ на своей территории осуществляет расчеты с населением (покупателями) с применением контрольно-кассовой техники (ККТ) с выдачей чека (далее – кассового чека) на приобретаемую услугу (для документов на платной основе) и соответствующих бланков строгой отчетности (для документов всех ценовых категорий).

Покупатель вправе отказаться от приобретения напечатанного на бланке строгой отчетности (БСО) входного документа до момента оплаты в кассе Музея.

2.5. Кассовый чек или БСО, полученные покупателем (клиентом) в электронной форме (в случае приобретения электронного билета) и распечатанные им на бумажном носителе (или предъявленные в контрольной зоне уполномоченному музеем лицу), приравниваются к кассовому чеку или бланку строгой отчетности, отпечатанным контрольно-кассовой техникой на бумажном носителе (при условии, что сведения, указанные в таком кассовом чеке или таком бланке строгой отчетности, идентичны направленным покупателю (клиенту) в электронной форме кассовому чеку или бланку строгой отчетности, т.е. распечатаны с электронного оригинала).

2.6. БСО изготавливается типографским способом и соответствует требованиям, приведенным в табл.1.

Таблица 1 - Характеристики БСО

№ п/п	Характеристики	Содержание	Требования
1.	Содержит 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	
2.	Включает отрывные части (корешок, контроль)	На корешке дублируется серия и номер бланка	

2.7. 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;
- иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги.

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

2.8. Наличие входных документов покупатель (посетитель, клиент) может уточнить в кассе или на сайте музея (для электронных билетов).

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

2.9. 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» (<https://tolstomuseum.ru/for-visitors/cost-of-services/>).

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

2.11. 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.

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

3. Порядок продажи входных документов

3.1. Продажа входных документов в кассах Музея

3.1.1. Общие требования к процессу продажи входных документов

3.1.1.1. Приобретение входного документа на платной основе (полной стоимости или льготного¹) осуществляется в следующем порядке:

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

— называет сумму требуемых денежных средств за оказываемую услугу;

Примечание: в случае приобретения льготного входного документа проверяет документ, подтверждающий льготу и – при подтверждении льготы – выполняет дальнейшие действия по продаже входных документов²;

— получает от клиента (посетителя) денежные средства;

¹ Для льготных категорий посетителей, предусмотренных локальными нормативными актами Музея (приказами и распоряжениями), вход в музей (на экспозиции, выставки, мероприятия) осуществляется на основании льготного (бесплатного) билета на право льготного (бесплатного) посещения, продаваемого (выдаваемого) при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготное (бесплатное) обслуживание (паспорт, удостоверение, студенческий билет и иные документы). Перечень действующих льготных категорий посетителей устанавливается приказом генерального директора Музея на основании решений учредителя (Министерства культуры Российской Федерации) и возможностей Музея (материально-технических, организационных и финансовых - в соответствии с положениями статьи 83 Бюджетного кодекса РФ) и обновляется ежегодно (уточняется - по мере необходимости). Данное право предоставляется однократно в день посещения на основании документа, подтверждающего льготу (кроме лиц, не достигших 16(18)-летнего возраста, которым льготный билет предоставляется без подтверждения льготы – в случае очевидного определения возраста по внешнему виду).

² При отсутствии подтверждающего льготу документа (просроченности, сомнения в его достоверности и т.п.), кассир отказывает в приобретении льготного входного документа и предлагает приобрести билет по полной стоимости. В случае отказа посетителя приобретения входного документа за полную стоимость, кассир не обслуживает этого посетителя и просит покинуть помещение кассы.

- называет сумму полученных денежных средств, и помещает их отдельно на виду у клиента (посетителя);
- заполняет (распечатывает) документ на БСО;
- выбирает требуемую услугу в ККТ (далее - онлайн-кассе) и распечатывает чек об оплате (кассовый чек);

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

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

- называет стоимость оказываемой услуги;

Примечание: в случае приобретения льготного входного документа проверяет документ, подтверждающий льготу и – при подтверждении льготы – выполняет дальнейшие действия по продаже входных документов;

- получает от клиента платежную карту;
- вставляет платежную карту в устройство для считывания информации с платежных карт - электронный (кассовый, POS) терминал, и получает подтверждение оплаты по платежной карте;

- заполняет (распечатывает) документ на БСО;

- выбирает требуемую услугу в онлайн-кассе и распечатывает кассовый чек;

- возвращает клиенту платежную карту вместе с входным документом на БСО, кассовым чеком 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 документов и сдачи, а также возврат платежной карты, должны производиться одновременно.

3.1.1.2. В случае приобретения входного документа на безвозмездной основе (бесплатного) уполномоченное лицо организации (кассир):

- проверяет, при необходимости, у посетителя льготные документы, подтверждающие льготу, и - в случае подтверждения льготы - выполняет дальнейшие действия по предоставлению бесплатных входных документов;

- заполняет (распечатывает) документ на БСО;

- выдает входной документ на БСО клиенту.

3.1.2. Особенности приобретения билетов с использованием банковских карт

3.1.2.1. 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 торгово-сервисного предприятия, Инструкция кассира ТСП).

3.1.2.2. Операции с использованием банковских карт требуют обязательной авторизации с помощью электронного (кассового, POS) терминала: ввод 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.

3.1.2.3. При получении от процессингового центра банка кода авторизации Музей составляет в 2 (двух) экземплярах квитанцию POS-терминала.

3.1.2.4. 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.

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

3.1.3. Отмена оплаты входных документов с использованием банковской карты

3.1.3.1. При желании Покупателя и согласии Музея (в лице кассира) 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.

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

3.1.3.3. 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 (кассиром в устной форме) Покупателя о том, что возврат этих денежных средств будет произведен на карточный счет держателя банковской карты в банке–эмитенте.

3.1.3.4. 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.

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

3.2. Порядок приобретения билетов через музейный сайт

3.2.1. Общие сведения об электронном заказе

3.2.1.1. 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», выбрав соответствующую ссылку на документ).

3.2.1.2. 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.

3.2.1.3. 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.

3.2.1.4. Для билетов по полной стоимости бланк подтверждения оплаты электронного заказа (ЭБ) является самостоятельным документом, подтверждающим право Клиента на получение услуг в Музее при предъявлении ЭБ в зоне предоставления услуг (либо в виде распечатанного бумажного варианта, либо сохраненным в смартфоне/планшете или ином гаджете).

3.2.1.5. В случае приобретения ЭБ по льготным основаниям, Клиент обязан в день посещения до момента начала оказания услуг обменять ЭБ на билеты на бумажных БСО (далее – бумажный билет, ББ) в кассах Музея в дни и часы их работы, указанные на Сайте

(пункт меню «Адреса и график работы страницы «Контакты»), с предъявлением документа, подтверждающего льготу.

3.2.1.6. Для получения ББ в кассе Музея необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность Получателя заказа, и распечатанный ЭБ (либо предъявить его на экране смартфона/планшета или иного гаджета).

В случае невозможности распечатать или предоставить экранную версию ЭБ, ББ возможно получить в Кассе Музея в день посещения, назвав номер ЭЗ (указанного в сообщении, высланном на указанный при регистрации адрес электронной почты Клиента).

При наличии в Заказе Билетов для льготных категорий граждан, получатель льготы должен предъявить документ, удостоверяющий право на льготу³. Если лицо, обменивающее ЭБ на ББ не относится к льготной категории, то вместе с ним должен присутствовать Посетитель (льготной категории граждан), в интересах которого осуществляется приобретение ББ. При отсутствии такого Посетителя льготной категории граждан, Получателю заказа будет отказано в обмене ЭБ на ББ (на основании 5.4.1 ж Пользовательского соглашения).

3.2.1.7. Для билетов с открытой датой на посещение экспозиций и выставок срок действия ЭБ (или период возможного обмена ЭБ на ББ) – 5 (пять) календарных дней, начиная с даты продажи, указанной на ЭБ.

Билет на конкретную дату посещения (сеанс посещения) действителен на указанную дату (сеанс).

3.2.1.8. 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).

3.2.1.9. Для ЭБ, где указано время начала Мероприятия⁴, ББ возможно получить в кассе:

- предварительно в течение 5 (пяти) календарных дней, начиная с даты приобретения ЭБ;
- в день проведения Мероприятия, но не позднее 5 минут до начала Мероприятия.

3.2.1.10. 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.

Примечание: 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.

3.2.1.11. 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.

3.2.2. Порядок действий при покупке билета через музейный сайт

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

³ К удостоверяющим личность документам относятся: паспорт, удостоверение личности военнослужащего, военный билет, водительское удостоверение, служебное удостоверение работника прокуратуры. Не являются удостоверяющими личность различного рода удостоверения (кроме удостоверения работника прокуратуры, равно так же как и студенческий билет или пенсионное удостоверение (такие документы только подтверждают статус человека, его принадлежность к той или иной структуре или социальной группе).

⁴ ЭБ на мероприятия возможно приобретать после того, как соответствующий сервис будет доступен на сайте (о чем на сайте будут дополнительное уведомление).

3.2.2.2. В целях приобретения электронного билета Покупатель должен воспользоваться установленным сервисом на сайте Музея и выбрать интересующую услугу на приобретение входного билета.

3.2.2.3. Для перехода к процессу оплаты заказа Покупатель должен выполнить действия по пп.4 и 5 Пользовательского соглашения.

4. Порядок возврата входных документов

4.1. 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 (до момента прохода в зону получения услуги) и вернуть входной документ в любое время и потребовать возврата уплаченных денежных средств (при условии оплаты Музею фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору).

4.2. 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)⁵;

Особенности возврата денежных средств в случае электронного заказа услуг в ГМТ описаны в п.6 Пользовательского соглашения.

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

4.3. Для билетов на посещение экспозиций (выставок) возврат денежных средств осуществляется Музеем только в том случае, если Заявление предоставлено в кассу Музея на объекте получения услуги не позднее, чем за 1 час до окончания работы Музея в день посещения по входному билету⁶.

4.4. Для билетов на мероприятия (с указанием даты и времени проведения мероприятия) возврат денежных средств (на основании Федерального закона от 18.07.2019 №193-ФЗ) возможен только в течение периода действия билета при условии возврата входного документа в следующие сроки:

- НЕ ПОЗДНЕЕ, ЧЕМ ЗА 10 ДНЕЙ ДО ДАТЫ НАЧАЛА МЕРОПРИЯТИЯ, УКАЗАННОЙ НА ВАУЧЕРЕ (10 ДНЕЙ) – 100%;

- МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 10 ДНЕЙ, НО НЕ ПОЗДНЕЕ, ЧЕМ ЗА 5 ДНЕЙ ДО ДАТЫ НАЧАЛА МЕРОПРИЯТИЯ, УКАЗАННОЙ НА ВАУЧЕРЕ (10 – 5 ДНЕЙ) – 50%;

- МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 5 ДНЕЙ, НО НЕ ПОЗДНЕЕ, ЧЕМ ЗА 3 ДНЯ ДО ДАТЫ НАЧАЛА МЕРОПРИЯТИЯ, УКАЗАННОЙ НА ВАУЧЕРЕ (5-3 ДНЕЙ) – 30%;

- МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 3 ДНЯ ДО ДАТЫ НАЧАЛА МЕРОПРИЯТИЯ, УКАЗАННОЙ НА ВАУЧЕРЕ (3 ДНЯ) – 0%.

4.5. Музей возмещает покупателю стоимость входного документа (часть стоимости) путем безналичного перевода денежных средств на счет покупателя (на ту банковскую карту, с которой осуществлялся платеж) либо наличными средствами (в зависимости от способа оплаты при приобретении входного документа).

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

4.6. 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

⁵ Бланк заявления можно получить в Кассе Музея либо скачать с сайта Музея на странице «О музее» в меню «Документы», раздел «Работа с посетителями» (адрес: <http://tolstoyuseum.ru/museums/docs/work-with-visitors/>).

⁶ Для ЭБ с открытой датой – в день посещения, но не позднее 5-го дня с момента приобретения.

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.

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.4.1.4).

4.7. 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 зависимости от способа оплаты при приобретении входного документа).

4.8. Возврату и обмену подлежат оригиналы входных документов на ББ с неповрежденным контролем, приобретенные только в кассе Музея. В случае повреждения, порчи и утраты входного документа дубликат входного документа не выдается и деньги не возвращаются.

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

4.9. В случае покупки входных документов электронным заказом (т.е. за электронные билеты), деньги возвращаются только лицу, произведшему покупку, только по безналичному расчету. Музей возмещает покупателю полную стоимость электронного заказа (частичный возврат стоимости не производится). Порядок возврата денежных средств при электронном заказе изложен в п.6 Пользовательского соглашения.

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

4.11. 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/>).

**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, абонемент)	
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.