

Утверждено приказом от 22.02.2024г.

Приложение №1 к приказу
ФГБУ «РГМАА» «22» 02.2024г. № 67-р

**Правила продажи и возврата билетов
Федерального государственного бюджетного учреждения культуры
«Российский государственный музей Арктики и Антарктики»**

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российский государственный музей Арктики и Антарктики» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей», Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1), Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 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», Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 N 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части», 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», Приказом Минкультуры России от 17.06.2020 N 664 «Об утверждении порядка формирования и расчета общей стоимости сопутствующих услуг, оказываемых покупателю билета, абонемента или экскурсионной путевки», Приказом Минкультуры России от 05.11.2019 N 1723 «Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность посетителей, при предъявлении которых возможно посещение театрально-зрелищных, культурно-просветительских или зрелищно-развлекательных мероприятий, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, по именованным билетам, именованным абонементом и именованным экскурсионным путевкам», Постановлением Правительства РФ от 8 сентября 2021 г. N 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры» и регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия и иные услуги (далее - билеты) Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российский государственный музей Арктики и Антарктики» (далее — Музей).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения на официальном сайте, на стойке организатора экскурсий и в кассе Музея.

1.3. Термины и определения:

- Платежная (банковская) карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с банком-эмитентом;
- Пушкинская карта - предоплаченная банковская карта, выпущенная оператором на имя гражданина, с лимитом средств с 2022 года - 5 тыс. рублей. Срок начала действия карты отсчитывается со дня достижения гражданином 14 лет и завершается по истечении 12 месяцев со дня достижения гражданином 22 лет;
- Гражданин - физическое лицо - гражданин Российской Федерации в возрасте от 14 до 22 лет включительно, принимающий на добровольной основе участие в программе «Пушкинская карта»;
- Оператор - отбираемое в соответствии с законодательством Российской Федерации юридическое лицо, обеспечивающее организационно-технологическую возможность оплаты билетов на посещение мероприятий с использованием Пушкинской карты;
- Реестр мероприятий - перечень мероприятий, включенных в программу «Пушкинская карта» на основании решения экспертного совета. Реестр мероприятий ведется в электронном виде и размещается на платформе «PRO.Культура.РФ». Федеральным органом исполнительной власти, ответственным за формирование и предоставление доступа к реестру мероприятий, является Министерство культуры Российской Федерации. Ответственным за ведение реестра является федеральное казенное учреждение;
- Мероприятие - мероприятие (в том числе показ фильма), проводимое организацией культуры для его посещения гражданами, включенное в реестр мероприятий;
- Мобильное приложение - программное обеспечение, применяемое гражданами с использованием технического устройства (мобильного телефона, смартфона или компьютера, включая планшетный компьютер), подключенного к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», функционирующее на базе инфраструктуры взаимодействия;
- Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Музея;
- Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств;
- Электронный билет – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт бронирования и оплаты билета на официальном сайте Музея или на сайте Уполномоченных лиц. Электронный билет не дает права получения услуг Музея и подлежит обмену в кассе Музея на билет;
- Касса музея – касса Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российский государственный музей Арктики и Антарктики» для продажи билетов, расположенная во входной зоне музея;
- Уполномоченные лица Музея – индивидуальные предприниматели, юридические лица, которые осуществляют реализацию билетов на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Музеем. Информация об уполномоченных лицах размещается на сайте Музея;
- Сайт – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу <https://polarmuseum.ru>;
- Мероприятие (зрелищное мероприятие) – культурно-просветительное, досугово-развлекательное мероприятие, являющиеся услугой в сфере культуры, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, специализированная экскурсионная



программа, экскурсионная программа, лекция, пешеходная и автобусная экскурсия с фиксированной датой и временем.

- Терминал по продаже билетов – это автоматическое устройство самообслуживания, позволяющее приобрести входной билет в Музей посетителю самостоятельно (без участия кассира).

1.4. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый Музеем, посетитель соглашается с данными Правилами и Правилами для посетителей Музея обязуется им следовать.

1.5. Для входа в выставочные залы, на мероприятия посетитель предъявляет оригинал билета (бланк строгой отчетности (БСО)).

1.6. В исключительных случаях, когда по техническим причинам печать БСО не возможна, для прохода в выставочные залы посетитель предъявляет чек, сформированный с использованием контрольно-кассовой техники, с указанием на нем стоимости услуг, категории посетителей (или наименования экскурсионного обслуживания), даты продажи и иных реквизитов, установленных для фискальных чеков в соответствии с законодательством РФ. Продажи входных билетов, билетов в целях экскурсионного обслуживания Музея, без выдачи БСО, облагаются НДС на общих основаниях.

II. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет на услуги (мероприятия) Музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Музеем), а также согласие с данными Правилами.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета. С использованием автоматизированной системы продажи билетов формируются следующие виды билетов:

- входной;
- экскурсионный;
- экскурсия с аудиогидом;
- на мероприятие.

2.3. Билет отпечатывается типографским способом и включает в себя следующие реквизиты:

- Сведения о Музее (наименование музея, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика);
- Знак информационной продукции;
- Серия и номер билета;
- Сведения о мероприятии (указываются наименование мероприятия, дата, время и место его проведения, стоимость билета (в том числе электронного билета);
- Сведения об уполномоченном или другом лице, осуществляющем реализацию электронных билетов;
- Сведения об изготовителе бланка билета (наименование и (или) сокращенное наименование (при наличии) изготовителя бланка билета, место нахождения (адрес) и идентификационный номер налогоплательщика);
- Текст «Утвержден приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. N 702»;
- Категория посетителей;
- Вид платежа;
- Ф.И.О кассира;

- Пронумерованный штрих-код билета;
- Дату и время продажи билета;
- На лицевой стороне билета размещаются также элементы фирменного стиля

Музея;

- На обратной стороне билета размещается информация о времени работы Музея, адреса электронной почты, номера телефонов для связи и иная информация;
- Для экскурсионных билетов дополнительно указывается дата и время проведения экскурсии;
- Для билета на мероприятие указываются, дата и время мероприятия, рекомендуемый возраст.

2.4. Уполномоченные лица вправе самостоятельно устанавливать форму бланка электронного билета с соблюдением правил, установленных Приказом Минкультуры России от 29 июня 2020 г. N 702.

2.6. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем; билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение Музея, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату.

2.7. Посетитель может получить билеты путем:

- приобретения в Кассе Музея;
- обмена электронного билета, приобретенного посредством использования услуг

Уполномоченных лиц на билет в Музей;

- получения бесплатного входного билета в кассе Музея лицами, имеющие право бесплатного прохода;
- приобретения билета через терминал по продаже билетов.

2.8. При приобретении билетов у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея), в случае возникновения каких-либо негативных последствий Музей не несет ответственности за указанные последствия.

2.9. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в Кассе Музея, при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу и документа, удостоверяющего личность, в случае отсутствия в документе, подтверждающем льготу фотографии.

2.10. При приобретении электронных билетов по льготной стоимости на сайте Музея или на сайтах билетных операторов (партнеров) Музея, с которыми заключены соответствующие договора, либо билетов, по льготной стоимости, приобретенных с использованием терминала по продаже билетов, посетители Музея, имеющие право на льготу, обязаны одновременно с электронным билетом, билетом, который приобретен через терминал по продаже билетов, предъявить документ, подтверждающий льготу и документ удостоверяющий личность, в случае отсутствия в документе, подтверждающем льготу фотографии.

2.11. Билет, содержащий дату посещения Музея, действителен в указанную дату, билет без указания даты действителен в день его приобретения.

2.12 При приобретении билетов через Уполномоченных лиц, кроме билетов, с использованием Пушкинской карты, с посетителей Музея взимается сервисный сбор, являющийся вознаграждением Уполномоченных лиц за реализацию билетов.

III. Особенности продажи билетов по безналичному расчету (через лицевой счет Музея в органе Федерального казначейства) (далее – безналичный расчет), с заключением договора об оказании услуг.

3.1. Продажа билетов с целью осуществления услуг по публичному показу музейных предметов и музейных коллекций, экскурсионному обслуживанию, проведению зрелищных мероприятий по безналичному расчету осуществляется физическим и юридическим лицам по предварительным заявкам, направленным в адрес Музея по электронной почте, почте, или посредством факсимильной связи не позднее чем за 15 календарных дней до начала оказания услуги или проведения зрелищного мероприятия.

3.2. Заявка представляет собой документ произвольной формы, подготовленный с использованием фирменного бланка юридического лица, или документ произвольной формы от имени физического лица с указанием адресата на имя которого направляется такая заявка контактов и всех реквизитов отправителя (Заказчика), а также следующих данных:

- наименование услуги (зрелищного мероприятия);
- категория и количество потребителей услуги (участников зрелищного мероприятия);
- дата и время оказания услуги (проведения зрелищного мероприятия);
- Ф.И.О., контактные данные уполномоченного лица отправителя (Заказчика), ответственного за составление Заявки.

- Ф.И.О лица, имеющего право подписывать договор на оказание услуг (проведение зрелищного мероприятия) без доверенности, либо уполномоченного лица, имеющего право подписывать договор на оказание услуг по доверенности, с указанием ее реквизитов.

3.3. До момента направления заявки отправитель (Заказчик) осуществляет предварительное бронирование (запись) с целью дальнейшего заключения договора на оказание услуг по телефону организатора экскурсий, указанному на официальном сайте Музея в разделе «Контакты».

3.4. Организатор экскурсий осуществляет соответствующую запись в журнале записи на экскурсии с использованием автоматизированной билетной системы о предварительном бронировании с использованием отметки «По безналичному расчету».

3.4. Заявка рассматривается Музеем в течении 3 рабочих дней, после чего уполномоченным сотрудником Музея подготавливается проект договора, который направляется Заказчику для рассмотрения и подписания по электронной почте, факсимильной связи, или посредством электронного документооборота.

3.5. В день оказания услуг (проведения зрелищного мероприятия) уполномоченное лицо Заказчика получает в кассе Музея бланки билетов в соответствии с разделом II настоящего Положения, по форме, установленной в Приложении В настоящего Положения.

3.6. Порядок возврата билетов осуществляется в соответствии с разделом IV настоящего положения.

3.7. Продажа электронных билетов при заключении договора на оказание услуг (проведение зрелищного мероприятия) посредством безналичных расчетов не осуществляется.

IV. Особенности продажи и возврата билетов с использованием «Пушкинской карты».

4.1. Приобретение билетов с использованием «Пушкинской карты» осуществляется гражданами в соответствии с частью II настоящего Положения, только на мероприятия, включенные в реестр мероприятий, за исключением экскурсионного обслуживания и экскурсий с использованием аудиогuida.

4.2. Продажа билетов Музеем на экскурсионное обслуживание, экскурсии с аудиогидом, зрелищные мероприятия, не включенные в реестр мероприятий с использованием Пушкинской карты, не осуществляется.

4.3. Продажа билетов с использованием Пушкинской карты на физическом носителе осуществляется в кассе музея.

4.4. Продажа электронных билетов с пометкой «ПК» с использованием Пушкинской карты осуществляется через уполномоченную на продажу билетов Музея организацию (билетного оператора), на сайте Музея или на сайте билетного оператора, в том числе с использованием электронной Пушкинской карты.

4.5. При посещении Музея для подтверждения личности граждан – владелец Пушкинской карты предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения, а также документ, подтверждающий приобретение льготного билета.

4.6. Пушкинская карта используется гражданином исключительно для оплаты билета (билетов) на посещение Музея, включенных в реестр мероприятий, в том числе с использованием мобильного приложения. Использование карты для совершения иных операций не допускается.

4.7. Оператор осуществляет перечисление денежных средств в размере стоимости билета (билетов) на карту не позднее даты проведения расчетов с Музеем по купленному (купленным) билету (билетам), осуществляет списание денежных средств в размере стоимости билета (билетов) с карты.

4.8. Билет дает право на посещение Музея только гражданину, купившему билет, и не может быть передан третьим лицам.

4.9. Приобретение билетов на посещение Музея и мероприятий, включенных в реестр мероприятий, для участников программы «Пушкинская карта» не привязано к территории регистрации по месту жительства и (или) по месту пребывания гражданина.

4.10. При реализации билета Музеем и билетными операторами сервисный сбор с гражданина не взимается. При реализации билета Музеем и билетными операторами на мероприятие, не включенное в реестр мероприятий, одностороннее аннулирование такого билета по инициативе Музея или билетного оператора не допускается, при этом Музей или билетный оператор обязаны возместить оператору стоимость такого билета.

4.11. Гражданин имеет право осуществить возврат купленного (купленных) билета (билетов) в соответствии с положениями Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Правилами и условиями 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. N 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».

4.12. В случае возврата гражданином ранее купленного (купленных) им билета (билетов) с учетом применимых правил возврата Музей или билетный оператор, реализовавшие билет

(билеты), в течение 3 рабочих дней обеспечивает зачисление подлежащей возврату стоимости билета (билетов) на карту с использованием инфраструктуры платежной системы.

4.13. Возвращенные Музеем на карту денежные средства, ранее предоставленные оператором в рамках мер социальной поддержки, списываются оператором в день их поступления в связи с их неиспользованием по назначению в рамках программы «Пушкинская карта», при этом лимит карты увеличивается на сумму возвращенных средств. После возврата средств лимит карты не может превышать общий годовой лимит карты, который с 2022 года составляет 5 тыс. рублей. Иные способы возврата стоимости или части стоимости билета (билетов), ранее оплаченной с использованием карты, не допускаются.

4.14. В случае если на момент осуществления возврата денежных средств участие гражданина в программе «Пушкинская карта» прекращено, поступившие денежные средства в размере ранее приобретенного в соответствии с настоящими Правилами билета возвращаются в пользу оператора в день их поступления.

V. Порядок возврата билетов

5.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель (посетитель) вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) и вернуть билет в порядке, предусмотренном Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1) и настоящими Правилами.

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

- В случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета не возмещается;
- В случае опоздания на мероприятие по согласованию с администрацией Музея посетитель может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется.

5.3. Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Музея могут не приниматься к возврату.

5.4. Музей при возврате посетителем билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем мероприятие либо вернуть стоимость билета.

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

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

5.7 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.

5.8. Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 1) и предъявляется документ, удостоверяющий личность (бланк заявления можно получить у организатора экскурсий Музея или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

5.9. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 2) и предъявляется документ,

удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек (бланк заявления можно получить у администратора Музея или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты. Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия.

5.10. При возврате билета в день его приобретения, кассир вправе осуществить возврат без написания соответствующего заявления.

5.11. Заполненное заявление посетитель передает в Кассу музея.

5.12. Возврат стоимости билетов производится в Кассе музея по адресу приобретения билета в рабочие часы кассы.

5.13. Неиспользованный билет не дает права посещения Музея в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Музеем и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

5.14. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте Музея, а также на сайтах Уполномоченных лиц, осуществляется через Уполномоченных лиц с использованием сервисов и электронных адресов, указанных в соответствующих Пользовательских соглашениях и интернет сайта данных Уполномоченных лиц.

Запрос на возврат билета должен быть представлен Уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия.

Запрос на возврат электронного билета, приобретенного заранее, в день оказания услуги осуществляется в случае, если в день оказания услуги установлен бесплатный вход в Музей для всех категорий посетителей.

Музей оставляет за собой право отказать в удовлетворении запроса, поступившего позже указанных сроков.

5.15. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, возврату не подлежат.

5.16. Музей не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу сверх установленной Музеем цены билета.

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

5.18. При возврате билета на мероприятие, указанное в пункте 1.3.8., 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 Музей 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**.

Во всех остальных случаях Посетитель вправе получить полную стоимость билета.**

**** Возврат билета, реализованного через Уполномоченных лиц, в случае, если комиссия Уполномоченного лица включена в стоимость билета, осуществляется за вычетом соответствующей комиссии, но не более 10 процентов от стоимости билета.**

5.19. Для абонементов на проводимые музеем зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

5.20. В случае отмены, замены либо переноса Музеем мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета Музеем и электронного билета Уполномоченным лицом.

5.21. Во всем остальном, не урегулированном настоящими Правилами посетители и Музей руководствуются Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 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»

5.22. Музей имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях в вестибюле Музея и на официальном сайте Музея.

Приложения к Правилам продажи и возврата билетов Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российский государственный музей Арктики и Антарктики»:

Приложение №1. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами.

Приложение №2. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой.

Приложение №3. Форма входного билета на оказание услуг

Разработал:

Главный бухгалтер –

начальник отдела бухгалтерского учета



Н.В. Бойцева

Приложение №1 к Правилам продажи и
возврата билетов Федерального
государственного бюджетного учреждения
культуры «Российский государственный
музей Арктики и Антарктики»

Директору (и.о. директора) ФГБУ «РГМАА»

Ф.И.О.

от _____

Ф.И.О.

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность серия _____ номер
выдан " ____ " _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат билетов, оплаченных наличными денежными средствами

" ____ " _____ 20 ____ г. я приобрел(а) билеты в количестве _____ (указывается количество билетов)

на _____ на общую
сумму _____ рублей.

Номера билетных бланков _____

Причина возврата билета (ов) _____,

(указать причину возврата)

Я уведомлен(а), что в соответствии с законодательством Российской Федерации и

Правилами возврата билетов Музея, при отказе посетителя от посещения мероприятия (культурно-просветительного, досугово-развлекательного мероприятия, являющиеся услугой в сфере культуры, в том числе специализированной экскурсионной программы, лекции, пешеходной и автобусная экскурсии с фиксированной датой и временем) и возврате билета не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, Музей возвращает 100% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до мероприятия, Музей возвращает 50% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до мероприятия, Музей возвращает 30% стоимости (цены) билета; при отказе от посещения мероприятия менее, чем за 3 дня до мероприятия, Музей не возвращает стоимость (цену) билета (ов).

Приложение:

1 Билет(ы) в количестве _____ шт. 2 Кассовый чек № _____
от _____ (причина отсутствия кассового чека). 3 _____.

Дата _____

Подтверждаю получение денежных средств в размере _____

Подпись заявителя _____ / _____ /

Подпись кассира _____ / _____ /

Приложение №2 к Правилам продажи и
возврата билетов Федерального
государственного бюджетного
учреждения культуры «Российский
государственный музей Арктики и
Антарктики»

Директору (и.о. директора) ФГБУ
«РГМАА»

Ф.И.О.

от _____

Ф.И.О.

Зарегистрирован(а) по адресу:

Документ, удостоверяющий личность

серия _____ номер _____ выдан

" " _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат билетов, оплаченных платежной картой

" ____ " _____ 20 ____ г. я приобрел(а) в кассе музея _____ на
_____ (название

мероприятия, дата и время) на общую

сумму _____ рублей.

(сумма прописью)

Номера билетных бланков МК _____ (шестизначный
номер)

Прошу Вас вернуть мне денежные средства, оплаченные мною по платежному документу

_____ чек № _____ от ____ 20 ____ г. в сумме (наименование
вида документа)

_____ (сумма прописью)

Причина возврата билета (ов) _____,

(указать причину возврата)

Правилами возврата билетов Музея, при отказе посетителя от посещения мероприятия (культурно-просветительного, досугово-развлекательного мероприятия, являющиеся услугой в сфере культуры, в том числе специализированной экскурсионной программы, лекции, пешеходной и автобусная экскурсии с фиксированной датой и временем) и возврате билета не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, Музей возвращает 100% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до мероприятия, Музей возвращает 50% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до мероприятия, Музей возвращает 30% стоимости (цены) билета; при отказе от посещения мероприятия менее, чем за 3 дня до мероприятия, Музей не возвращает стоимость (цену) билета (ов).

Банковские реквизиты:

Номер карты _____

Банк _____ р/сч

_____ к/сч

_____ БИК

Приложение:

1 Билет(ы) в количестве _____ шт. 2 Кассовый чек № _____ от _____ (причина отсутствия кассового чека). 3 _____.

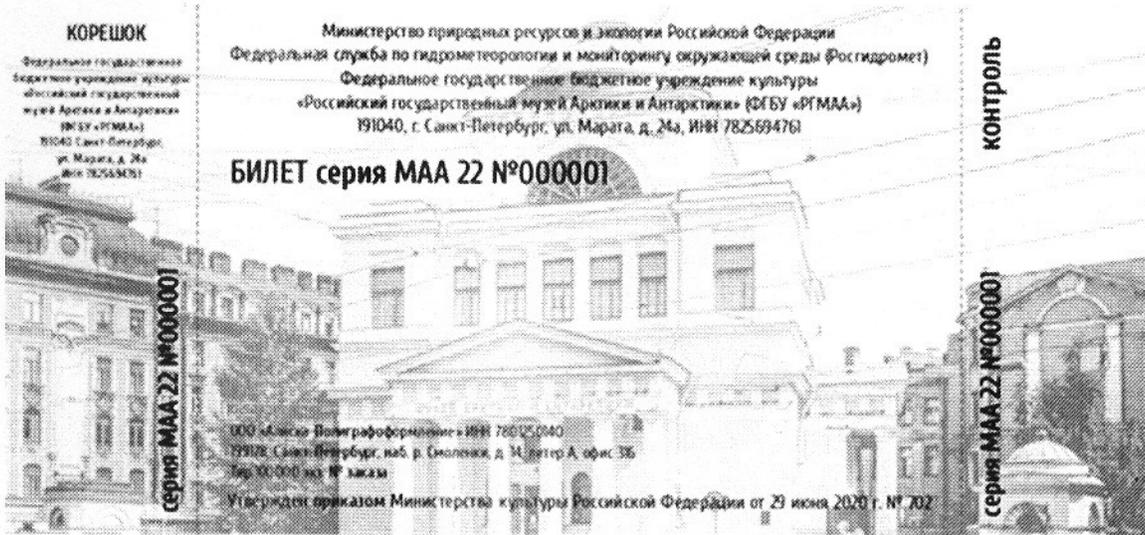
Дата _____

Подпись заявителя _____ / _____ / _____ / Подпись
кассира _____ / _____ / _____ /



Приложение №3 к Правилам продажи и
возврата билетов Федерального
государственного бюджетного
учреждения культуры «Российский
государственный музей Арктики и
Антарктики»

ФОРМА ВХОДНОГО БИЛЕТА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ



Заказ экскурсий по тел.: +7 (812) 571-25-49, + 7 (931) 978 83 20

Электронная почта: visit@polarmuseum.ru

Официальный сайт: <https://polarmuseum.ru>

Официальная группа ВКонтакте: <https://vk.com/polarmuseum>

РЕЖИМ РАБОТЫ

среда-воскресенье: 10:00 – 18:00, касса работает до 17:30

понедельник, вторник: выходной

Заведующий научно-просветительским
отделом

«22» *г. Файт* 2024г.

А.А. Файт