

**Порядок продажи и возврата билетов (электронных билетов),
абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок
(электронных экскурсионных путевок)
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Государственный музей Владимира Высоцкого"**

I. Общие положения и термины

1.1. Настоящий Порядок возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Государственный музей Владимира Высоцкого» (далее – порядок) разработан 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 Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 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 Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 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 на всей территории Российской Федерации либо на ее части", Приказом Минкультуры России 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", иным действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность государственных бюджетных учреждений культуры и регламентирует правила продажи и возврата Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Государственный музей Владимира Высоцкого» (далее — Музей) билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов, на зрелищные мероприятия в случаях отказа посетителей от

посещения зрелищных мероприятий, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), в том числе именные билеты, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов на проводимые зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

1.2. Настоящий Порядок доводится до сведения посетителей Музея путем его размещения в здании Музея и на официальном сайте Музея.

1.3. Термины и определения:

1.3.1. 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.

1.3.2. Билет (электронный билет) - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Музеем.

1.3.3. Экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой Музеем.

1.3.4. Абонемент (электронный абонемент) - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий Музея в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе).

1.3.5. Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящего Порядка возврат денежных средств.

1.3.6. Ваучер (электронный ваучер) – документы на перенесенное зрелищное мероприятие по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, содержащие реквизиты на перенесенное зрелищное мероприятие, в том числе информацию о перенесенном зрелищном мероприятии и денежной сумме, уплаченной посетителем за ранее приобретенной билет, абонемент или экскурсионную путевку.

1.3.7. Посетитель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) и (или) указанное в именном билете.

1.3.8. Кассы Музея – кассы ГБУК г. Москвы «Государственный музей Владимира Высоцкого» для продажи билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок).

1.3.9. Уполномоченные лица - физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридические лица, граждане, которые на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Музеем осуществляют реализацию билетов (электронных билетов), в т.ч. именных, абонементов

(электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок). Информация об уполномоченных лицах Музея размещается на сайте Музея.

1.3.10. Сайт – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу www.vysotsky.ru.

1.3.11. Мероприятие (зрелищное мероприятие) – театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, являющиеся услугой в сфере культуры.

1.4. Билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) является договором на оказание услуг в сфере культуры и приобретая билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) на услуги, предоставляемые Музеем, посетитель соглашается с данным Порядком и обязуется ему следовать, а Музей обязуется оказать услугу в сфере культуры, указанную в билете (электронном билете), абонемента (электронном абонемента) и экскурсионной путевке (электронной экскурсионной путевке), в установленные дату и время.

1.5. Билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) формируется в автоматизированной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. При покупке в кассах Музея билет (абонемент, экскурсионная путевка) распечатывается билетным кассиром, при покупке электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) на сайте Музея – покупателем (посетителем) самостоятельно. В случае покупки именного билета, посетитель самостоятельно вносит персональные данные в установленную форму. Посетитель (покупатель) берет на себя ответственность за достоверность указанных при покупке именного билета персональных данных и дает согласие на их обработку и хранение.

1.6. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" при приобретении билета (абонемента, экскурсионной путевки) Музей рекомендует соблюдать указанные возрастные ограничения.

1.7. Контроль прохода посетителей в Музей осуществляется: по билетам (абонементам, экскурсионным путевкам), распечатанным на типографских бланках; - по электронным билетам (абонементам, экскурсионным путевкам), распечатанным посетителем самостоятельно – проход осуществляется с использованием автоматизированной системы контроля доступа по приложению Билетной системы Правительства Москвы (tickets.mos.ru) - прохождением процедуры подтверждения подлинности электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) (верификации) в месте проведения зрелищного мероприятия посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

1.8. При проходе по именным билетам с целью идентификации личности посетитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность

согласно Перечню, утвержденному приказом Министерства культуры Российской Федерации от 5 ноября 2019 г. № 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". Именной электронный билет действителен при наличии установленных Министерством культуры Российской Федерации реквизитов и удостоверяющих личность посетителя документов, данные которых совпадают с данными, указанными в билете.

1.9. Электронный билет (абонемент, путевка) действителен для одного лица, не требует обмена на обычный билет и предоставляет посетителю право прохода через процедуру верификации в автоматизированной системы контроля доступа по приложению Билетной системы Правительства Москвы (tickets.mos.ru) на указанное в билете мероприятие, в установленные дату и (или) время.

II. Правила продажи билетов (абонементов, экскурсионных путевок)

2.1. Приобретая билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет на услуги (зрелищные мероприятия) Музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Музеем), а также согласие с данным Порядком.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета (абонемента, экскурсионной путевки). С использованием автоматизированной системы продажи билетов формируются следующие виды билетов (в т.ч. электронных):

2.2.1. Входной билет;

2.2.2. Экскурсионная путевка;

2.2.3. Абонемент;

2.2.4. Билет на мероприятие;

2.2.5. Билет на услуги.

2.3. Билет (абонемент, экскурсионная путевка) содержат следующие реквизиты:

2.3.1. Вид билета;

2.3.2. Номер и серия или уникальный номер;

2.3.3. Наименование и организационно-правовая форма Музея;

2.3.4. Место нахождения Музея;

2.3.5. Идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный Музею;

2.3.6. Знак информационной продукции;

2.3.7. Вид услуги (название мероприятия);

2.3.8. Категорию посетителей;

2.3.9. Стоимость услуги;

2.3.10. Вид платежа;

2.3.11. Иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.4. На оборотной стороне билета размещаются элементы фирменного стиля Музея.

2.5. Для экскурсионной путевки дополнительно указывается дата и время проведения экскурсии.

2.6. Для билета на мероприятие указывается организатор и место проведения мероприятия, дата и время мероприятия, ряд и место, возрастной ценз.

2.8. Посетитель может приобрести билеты (абонементы, экскурсионные путевки): - в кассах Музея; - посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов (абонементов, экскурсионных путевок) на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения; - у уполномоченных лиц Музея, заключивших в соответствии с законодательством Российской Федерации договор с Музеем.

2.9. При приобретении билетов (абонементов, экскурсионных путевок) 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.

2.10. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в кассах Музея при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

2.11. В установленных случаях посетитель дает свое согласие на обработку персональных данных (Приложение № 5).

III. Порядок возврата билетов (абонементов, экскурсионных путевок).

3.1 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 (абонемент, экскурсионную путевку) в порядке, предусмотренном Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1), Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 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", Приказом Минкультуры России 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 настоящим Порядком.

3.2. Возмещение стоимости билетов (абонементов, экскурсионных путевок) на мероприятия, отмененные (замененные либо перенесенные) в связи с угрозой возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части осуществляется Музеем в порядке и сроки, установленные Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 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 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".

3.3. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), рассчитывается Музеем в соответствии с положениями, предусмотренными ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре:

Причина и сроки обращения за возвратом	Размер возмещения стоимости билета	Основание и условие возврата/замены мероприятия, его даты
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Музея	100%	Инициатива (согласие) посетителя
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника	100%	При предоставлении документов по перечню и в сроки, предусмотренные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491
Отказ посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам:		
– за 10 и более дней (включая дату мероприятия)	100%	Федеральный закон от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" Заявление о возврате
– за 5–9 дней (включая дату мероприятия)	50%	
– за 3–4 дня (включая дату мероприятия)	30%	
– менее чем за 3 дня	денежные средства не возвращаются	

3.4. Возврат билетов (абонементов, экскурсионных путевок) производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия, а также в

случае отказа посетителей от посещения мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

3.5. Билеты (абонементы, экскурсионные путевки), реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату Музеем не принимаются, если иное не определено решением директора Музея по конкретному мероприятию.

3.6. Музей при возврате посетителем билета (абонемента, экскурсионной путевки) на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем мероприятие либо вернуть стоимость билета (абонемента, экскурсионной путевки).

3.7. В случае повреждения, порчи и утраты билеты (абонементы, экскурсионные путевки), их дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.8. Возврат билетов (абонементов, экскурсионных путевок) производится на основании заявления посетителя при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

3.9. Способы возврата денежных средств посетителю:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея;
- возврат на банковскую карту при оплате билета (абонемента, экскурсионной путевки) в кассе Музея;
- возврат денежных средств онлайн (при покупке билета (абонемента, экскурсионной путевки) на сайте Музея) на банковскую карту.

3.10. Возврат денежных средств за возвращенный билет (абонемент, экскурсионную путевку) осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата. При возврате билета (абонемента, экскурсионной путевки), купленного в кассе Музея с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет (абонемент, экскурсионная путевка) был оплачен. Возврат денежных средств за билет (абонемент, экскурсионную путевку), купленные по банковской карте в кассе Музея или на сайте Музея, осуществляется на карту, которой билет (абонемент, экскурсионная путевка) был оплачен при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

3.11. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Музей либо уполномоченному в соответствии с ч. 4 ст. 52.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" лицу, у которого был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка

(электронная экскурсионная путевка), в том числе именной билет, и на которое договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонемент (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки).

3.12. Возврат электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки), приобретенного на сайте уполномоченного лица, осуществляется в порядке, предусмотренном пользовательским соглашением сайта и/или условиями договора Музея и уполномоченного лица.

3.13. После проверки правильности заполнения и наличия необходимых документов, заполненное посетителем заявление с приложением необходимых документов главный бухгалтер (в его отсутствие кассир) подписывает у директора Музея (в его отсутствие у заместителей или старшего администратора), и осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета (абонемента, экскурсионной путевки).

3.14. Возврат стоимости билета (абонемента, экскурсионной путевки) производится в кассе Музея по адресу приобретения билета (абонемента, экскурсионной путевки) в рабочие часы кассы.

3.15. Неиспользованный билет (абонемент, экскурсионная путевка) 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.

3.16. Возврат электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки), заказанного и оплаченного на сайте Музея www.vusotsky.ru осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением. Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца.

3.17. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета (абонемента, экскурсионной путевки), если таковые имеются, Музеем не возмещаются.

3.18. Музей не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу сверх установленной Музеем цены билета (абонемента, экскурсионной путевки).

3.19. Музей имеет право изменять настоящий Порядок в одностороннем порядке, разместив его на справочно-информационных носителях в здании Музея и на официальном сайте Музея.

IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, на проводимое зрелищное мероприятие в случае отказа

посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

4.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

4.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Музей либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

4.3. Представление заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

4.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета. При возврате электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

4.5. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются главным бухгалтером (в его отсутствие кассиром) Музея в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) главный бухгалтер (в его отсутствие кассир) делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет

отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.7. В срок, не превышающий 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Музей осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 4.10. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 4.10. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, главный бухгалтер (в его отсутствие кассир) Музея сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) (далее - уведомление об отказе); направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате; направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате. Способ сообщения посетителю решения Музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

4.9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Музей не позднее 3 (трех) дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

4.10. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет при соблюдении следующих условий: а) билет (электронный билет), в том числе именной

билет, абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), не являются недействительными в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре*; б) заявление о возврате билета (электронного билета), в том числе именного билета, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), представлено в Музей не менее чем за 3 (три) дня до дня проведения зрелищного мероприятия; в) заявление о возврате абонемента (электронного абонемента) представлено в Музей не менее чем за 3 (три) дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия; г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в отношении которых Музеем принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки) не будут приниматься к возврату (за исключением именных); д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 4.2.-4.5. настоящего Порядка.

V. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

5.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 2 к настоящему Порядку).

5.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронный адрес domvisotskogo@culture.mos.ru с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

5.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Музей

производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

5.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются: а) оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека; б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

5.5. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 5.2. настоящего Порядка, документов, указанных в подп. "б" п. 5.4. настоящего Порядка, посетитель представляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный п. 5.2. настоящего Порядка. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы,

указанные в п.п. 5.3. и 5.4. настоящего Порядка, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

5.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются главным бухгалтером (в его отсутствие кассиром) в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) главный бухгалтер (в его отсутствие кассир) делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

5.8. Музей в течение 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 (тридцати) дней. В случаях, предусмотренных п. 5.6. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных в п. 5.4. настоящего Порядка.

5.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 5.12. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

5.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 5.12. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, главный бухгалтер (в его отсутствие кассир) сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия указанного решения одним из способов, указанных в п. 4.8. настоящего Порядка. Способ сообщения посетителю решения Музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

5.11. Музей не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) уведомляет посетителя (его представителя) о таком

решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий: а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не являются недействительными в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре*; б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 5.6. настоящего Порядка) представлены в Музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия; в) документы, указанные в п. 5.4. настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком; г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 5.2. – 5.6. настоящего Порядка; д) представленные документы содержат достоверную информацию; е) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), приобретены до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

VI. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

6.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате

в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со 22 смертью родственника утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 3 к настоящему Порядку).

6.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

6.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

6.4. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются: а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека; б) 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; в) 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).

6.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

6.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 6.2. настоящего Порядка, документов, указанных в подп. б) и в) п. 6.4. настоящего Порядка, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного

мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в п. 6.2. настоящего Порядка. 23 В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в п. 6.4. настоящего Порядка, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в порядке, предусмотренном п. 5.7. настоящего Порядка.

6.8. В течение 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 (двадцати) дней. В случаях, предусмотренных п. 6.6. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных п. 6.4. настоящего Порядка.

6.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 6.12. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 6.12. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, главный бухгалтер (в его отсутствие кассир) сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия указанного решения одним из способов, указанных в п. 4.8. настоящего Порядка.

6.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) Музей не позднее 3 (трех) дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

6.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий: а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не являются недействительными в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре*; б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 6.6. настоящего Порядка) представлены в Музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия; в) документы, указанные в п. 6.4. настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком; г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 6.2. – 6.6. настоящего Порядка; д) представленные документы содержат достоверную информацию; е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 (четырнадцати) дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия; ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки).

VII. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов) на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия

7.1. Абонементы (электронные абонементы) на проводимые Музеем зрелищные мероприятия реализуются Музеем на специальных условиях: выделение стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент не производится, посетитель не вправе отказаться от оплаты одного

из мероприятий, входящих в абонемент.

7.2. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента) на проводимые Музеем зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

VIII. Порядок переоформления именных билетов на проводимые Музеем зрелищные мероприятия

8.1. Посетитель, приобретший именной билет на проводимое Музеем зрелищное мероприятие, вправе обратиться в Музей не позднее 10 (десяти) дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 4 к настоящему Порядку).

8.2. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете в Музей.

8.3. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет. Представление заявления о переоформлении представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность. К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет.

8.4. Именной билет, который был приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, переоформляется без дополнительной платы. В случае если именной билет был приобретен по льготной цене (для льготной категории граждан), то он может быть переоформлен только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета для лица, на которое переоформляется билет, должна быть равна стоимости льготного билета лица, указанного в

билете, предъявляемом на переоформление. В случае если стоимость льготного билета превышает стоимость льготного билета, указанного в билете, предъявляемом на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета, предъявленного на переоформление, и стоимостью билета, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет. В случаях, указанных в абз. 2 настоящего пункта, к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете и лица, на которое переоформляется именной билет.

8.5. Переоформление именного билета осуществляется Музеем в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем, указанных выше, положений настоящего Порядка.

Приложения:

1. Форма о возврате по инициативе посетителя билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки, содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое Музеем зрелищное мероприятие
2. Форма заявления о возврате в связи с болезнью билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки, содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое Музеем зрелищное мероприятие
3. Форма заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки, содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое Музеем зрелищное мероприятие
4. Форма заявление о переоформлении на другое лицо именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие
5. Форма согласия на обработку персональных данных

Приложение № 1
к Порядку продажи и возврата билетов (электронных билетов),
абонементов (электронных абонементов),
экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок)
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Государственный музей Владимира Высоцкого"

Форма

**Заявления о возврате по инициативе посетителя билета (электронного билета),
абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной
экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонемента и именной
экскурсионной путевки, содержащего в том числе согласие на обработку персональных
данных посетителя, на проводимое Музеем зрелищное мероприятие**

В ГБУК г. Москвы «Государственный музей Владимира Высоцкого» 109240, Российская Федерация, город Москва, ул. Высоцкого, 3	
От _____ <i>(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя) (его представителя)</i>	
<i>(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)</i>	
Адрес: _____	
Электронная почта: _____	
Телефон: _____	
ЗАЯВЛЕНИЕ	
Прошу произвести возврат денежных средств за	
<i>(указать билет (электронный билет), абонемент (электронного абонемента) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку)</i>	
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по моей инициативе:	
Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)	
Серия и номер билета, абонемента или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	

<p>Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)</p>	
---	--

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (*нужное отметить*):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
4. Копия электронного кассового чека.
5. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

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 (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных 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 собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

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. _____ / _____
(подпись) (расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Приложение № 2
к Порядку продажи и возврата билетов (электронных билетов),
абонементов (электронных абонементов),
экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок)
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Государственный музей Владимира Высоцкого"

Форма

Заявления о возврате в связи с болезнью билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки, содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое Музеем зрелищное мероприятие

В ГБУК г. Москвы «Государственный музей Владимира Высоцкого» 109240, Российская Федерация, город Москва, ул. Высоцкого,3	
От _____ <i>(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя) (его представителя)</i>	
<i>(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)</i>	
Адрес: _____	
Электронная почта: _____	
Телефон: _____	
ЗАЯВЛЕНИЕ	
Прошу произвести возврат денежных средств за	
<i>(указать билет (электронный билет), абонемент (электронного абонемента) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку)</i>	
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни:	
Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)	
Серия и номер билета, абонемента или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	

<p>Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки <i>(наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)</i></p>	
--	--

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (*нужное отметить*):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
4. Копия электронного кассового чека.
5. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
6. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

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 (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных 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 собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

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. _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____

к Порядку продажи и возврата билетов (электронных билетов),
 абонементов (электронных абонементов),
 экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок)
 Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
 "Государственный музей Владимира Высоцкого"

Форма

Заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки, содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое Музеем зрелищное мероприятие

В ГБУК г. Москвы «Государственный музей Владимира Высоцкого»
 109240, Российская Федерация, город Москва, ул. Высоцкого,3

От _____
 (указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя) (его представителя)

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за

(указать билет (электронный билет), абонемент (электронного абонемента)
 или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника:

Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)	
Серия и номер билета, абонемента или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	

<p>Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки <i>(наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)</i></p>	
--	--

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (*нужное отметить*):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
4. Копия электронного кассового чека.
5. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
6. 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.
7. 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 (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных 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 собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

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. _____ / _____
(подпись) (расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____

Приложение № 4
к Порядку продажи и возврата билетов (электронных билетов),
абонементов (электронных абонементов),
экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок)
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Государственный музей Владимира Высоцкого"

Форма

**Заявления о переоформлении на другое лицо именного билета, именного абонемента
и именной экскурсионной путевки на проводимое Музеем зрелищное мероприятие**

В ГБУК г. Москвы «Государственный музей Владимира Высоцкого» 109240, Российская Федерация, город Москва, ул. Высоцкого,3	
От _____ <i>(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя) (его представителя)</i>	
_____ <i>(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)</i>	
Адрес: _____	
Электронная почта: _____	
Телефон: _____ _____	
ЗАЯВЛЕНИЕ	
Прошу произвести переоформление моего (-ей) _____ <i>(указать именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку)</i>	
на другое лицо:	
Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка <i>(при наличии льготы у лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка указывается также категория льготы).</i>	
Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	

Стоимость билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)	
Серия и номер билета, абонеента или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)	
<p>К настоящему заявлению прилагаю следующие документы <i>(нужное отметить)</i>:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Оригинал неиспользованного именованного билета, именованного абонеента или именной экскурсионной путевки.2. Документы, подтверждающие льготу лица, которое переоформляет билет, абонеент или экскурсионную путевку, и лица, на которое переоформляется билет, абонеент или экскурсионная путевка (в случае, если именной билет, именной абонеент или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене).3. Согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонеент или именная экскурсионная путевка. <p>С порядком переоформления именных билетов, именных абонеентов и именных экскурсионных путевок, установленным постановлением Правя от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком переоформления на других лиц именных билетов, именных абонеентов и именных экскурсионных путевок, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).</p> <p>_____ / _____</p> <p><i>(дата)</i> <i>(подпись)</i> <i>(фамилия, инициалы)</i></p>	

Приложение № 5
к Порядку продажи и возврата билетов (электронных билетов),
абонементов (электронных абонементов),
экскурсионных путевок(электронных экскурсионных путевок)
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Государственный музей Владимира Высоцкого"

**Согласие
на обработку персональных данных**

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

зарегистрированный(ая) по адресу: _____

паспорт: серия _____ № _____, выдан _____

_____ / _____
(кем и когда)

свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие Государственному бюджетному учреждению культуры города Москвы «Государственный музей Владимира Высоцкого», расположенному по адресу: 109240, Российская Федерация, город Москва, ул. Высоцкого, дом 3 (далее - Музей) на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных: фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные (данные документа удостоверяющего личность), адрес регистрации (места проживания), адрес электронной почты, контактный телефон, номер банковского счета и карты, иные персональные данные, предоставленные мною для возврата (переоформления) билета. Обработка персональных данных осуществляется Музеем в целях: продажи/возврата/переоформления билетов (электронных билетов, абонементов, электронных абонементов, экскурсионных путевок, электронных экскурсионных путевок), в т.ч. именных на зрелищные мероприятия, проводимые Музеем.

Настоящее согласие на обработку персональных данных действует с момента его представления Музеем в течение 5 (пяти) лет и может быть отозвано мной в любое время путем подачи Музеем заявления в простой письменной форме.

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)