

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБУК «ГМЗ
«Гатчина»

В.Ю.Панкратов
Приказ № 59 от «11» марта
2020г.

ПРАВИЛА
продажи и возврата билетов в Санкт-Петербургском государственном
бюджетном учреждении культуры «Государственный историко-
художественный дворцово-парковый музей-заповедник «Гатчина»
(СПб ГБУК «ГМЗ «Гатчина»)

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 52.1 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», Уставом Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный историко-художественный дворцово-парковый музей-заповедник «Гатчина» (далее – Музей) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на посещение Музея, а также концертов и мероприятий, проводимых Музеем (далее – мероприятия).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения на официальном сайте Музея <http://gatchinapalace.ru/>, а также на информационных стендах во входной зоне Музея.

2. Порядок продажи билетов

2.1. Посетитель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Музея, на официальном сайте Музея, в официальных организациях-распространителях. При покупке билетов посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, правилах посещения Музея. Электронная продажа билетов осуществляется на официальном сайте Музея.

2.2. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Музеем, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Музеем, а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета. Билет представляет собой документ, установленной формы, содержащий информацию об условиях договора оказания услуг. Билет содержит: наименование и вид услуги, время проведения мероприятия, место проведения мероприятия, цена услуги и иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством РФ.

3. Порядок возврата билетов

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Музею фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем 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, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем мероприятия по причинам, не предусмотренным п.3.2 настоящих Правил, посетитель имеет право при возврате билета, абонеента или экскурсионной путевки:

3.3.1. Не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки.

3.3.2. Менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки.

3.3.3. Менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки.

3.4. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем мероприятия по причинам, не предусмотренным п.3.2 настоящих Правил, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки.

3.5. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Музеем мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном музеем порядке полная стоимость билета. Возврат денежных средств производится в кассе Музея при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем.

3.6. Для абонеентов на проводимые Музеем мероприятия днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонеентом мероприятия.

3.7. Билеты, абонеенты и экскурсионные путевки (за исключением именных билетов, именных абонеентов и именных экскурсионных путевок), реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонеентов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), по решению Музея могут не приниматься к возврату.

3.8. Музей при возврате посетителем билета, абонементов или экскурсионной путевки на проводимое музеем мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое музеем мероприятие либо вернуть стоимость билета, абонементов или экскурсионной путевки. Возврат посетителю стоимости билета, абонементов или экскурсионной путевки осуществляется Музеем либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет, абонемент или экскурсионная путевка, если договором уполномоченного лица с музеем на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонементов или экскурсионной путевки.

3.9. В случае опоздания посетителя на мероприятие, стоимость билета посетителю не возвращается.

3.10. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.11. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Музея, а также у официальных представителей Музея, с неповрежденным контролем. Возврат денежных средств посетителю за билет, приобретенный у официальных представителей Музея осуществляется по номинальной стоимости за вычетом стоимости услуг представителя.

3.12. Билеты, приобретенные по безналичному расчету возврату в кассе Музея не подлежат. Возврат денежных средств осуществляется по безналичному расчету.

3.13. Возврат билетов осуществляется по письменному заявлению посетителя по форме, являющейся приложением к настоящим Правилам. К заявлению посетитель прикладывает подлежащий возврату билет. На заявлении уполномоченным лицом Музея делается отметка о его принятии. Заявление подается по электронной почте на электронный адрес e-ticket@gatchinapalace.ru.

3.14. Возврат денежных средств посетителю осуществляется Музеем не позднее 5 рабочих дней с момента подачи и рассмотрения заявления.

4. Заключительные положения

4.1. Музей имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их на официальном сайте Музея не менее, чем за 10 календарных дней до начала их действия.

Заявление на возврат денежных средств.
Заявление заполняется Владельцем Билета.

1. Информацию необходимо вносить разборчиво заглавными печатными буквами.
2. Название Мероприятия и дата проведения мероприятия указаны на Билете.
3. Заявление без указания даты, неподписанное Заявление или заполненное неразборчиво не рассматриваются.
4. Заполняя Заявление, Заявитель соглашается на обработку и хранение Персональных данных.
5. Заполненное Заявление с неиспользованными Билетами необходимо передать в кассу Учреждения.

Я, _____

_____,
(фамилия, имя, отчество)

Паспорт

(серия, номер, кем и когда выдан)

Контактный телефон (e-mail): _____,

Адрес: _____,
_____.

ПРОШУ расторгнуть договор о приобретении Билетов на _____
по причине:

(наименование и дата Мероприятия)

Смерть Владельца билета

Болезнь Владельца билета

Отмена мероприятия

Иное (указать) _____

Билеты куплены: касса музея / сайт музея / Билетные кассы Санкт-Петербурга и Гатчины.

ПРОШУ вернуть оплаченные денежные средства за Билет в сумме:

_____.

(выбрать один из способов в случае, если при оплате билетов использовалась банковская карта или, если билеты приобретались за наличный расчет):

На банковскую карту _____ (Visa, Mastercard, Maestro) (Если при покупке возвращаемые Билеты были оплачены с использованием платежной _____ карты, возврат денежных средств осуществляется безналичным расчетом путем перечисления на платежную карту Покупателя, которая использовалась при оплате _____ Билетов.)

№ карты _____ Срок действия карты _____
_____/_____

На банковский расчетный счет _____ (В случае безуспешной попытки музея перечислить денежные средства за возвращаемые Билеты на платежную карту Покупателя, которая использовалась при оплате Билетов)

Наименование банка ФИО владельца

счета _____

Корреспондентский счет _____

Расчетный счет _____

БИК _____ ИНН _____ КПП _____

Наличными денежными средствами в кассе музея.

С процедурой возврата стоимости билетов, ознакомлен(а). Претензий к Санкт-Петербургскому государственному бюджетному учреждению культуры «Государственный историко-художественный дворцово-парковый музей-заповедник «Гатчина», не имею.

ФИО _____

Дата _____

Подпись _____

Заявление принял: _____ (ФИО сотрудника,

Дата, Подпись)

Серия и номер Билета _____ (при наличии)

Наименование и дата проведения Мероприятия _____
