

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор Краевого
государственного бюджетного
учреждения культуры
«Дальневосточный художественный
музей»




Н.В. Толстая

Приказ № 251 от «29» сентября 2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке реализации и возврата билетов, абонементов и экскурсионных
путевок Краевого государственного бюджетного учреждения культуры
«Дальневосточный художественный музей»

Согласовано:

Волочкова И.Н.

Никитенко М.Ю.

Деблер Н.П.

Тумахович Н.А.

Силантьева А.В.

Токарь Е.Н.

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящее Положение о порядке реализации и возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Дальневосточный художественный музей» (далее - Положение) разработано в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 22.05.2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 года № 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 8 сентября 2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры», Уставом КГБУК «ДВХМ», и регламентирует порядок продажи и возврата абонементов, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Дальневосточный художественный музей» (далее — Музей).

1.2. Термины и определения:

1.2.1. **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 абонементах.

1.2.2. **Билет** – документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на получение услуг музея.

1.2.3. **Возврат** – оформленный в соответствии с условиями настоящего Положения возврат денежных средств посетителю.

1.2.4. **Касса музея** – касса для продажи входных билетов, абонементов, экскурсионных путевок, расположенная по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Шевченко, 7.

1.2.5. **Кассовый чек** - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и/или отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.2.6. **Мероприятие (зрелищное мероприятие)** - культурно-просветительские мероприятия, организованные Музеем: посещение

постоянных и временных экспозиций, экскурсии, лекции, мастер-классы, а также любые иные мероприятия, посещение которых возможно только при предъявлении билета.

1.2.7. **Посетитель** – физическое лицо, имеющее право на получение услуг Музея, оплатившее билет, абонемент или экскурсионную путевку.

1.2.8. **Пушкинская карта** - предоплаченная банковская карта, выпущенная оператором на имя гражданина, с годовым лимитом средств 5 тыс. рублей, включающим лимит на покупку билетов на показы фильмов в размере не более 2 тыс. рублей. Срок начала действия карты отсчитывается со дня оформления такой карты гражданином и завершается по истечении 12 месяцев со дня достижения гражданином 22 лет. Подробный порядок и условия реализации программы «Пушкинская карта» установлены Постановлением Правительства РФ от 8 сентября 2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры».

1.2.9. **Экскурсионная путевка** - документы по форме, установленной Министерством культуры РФ, удостоверяющие право получения посетителем (группой посетителей) услуги по организации и проведению экскурсии в Музее.

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения посетителей путем его размещения в справочно-информационной зоне у кассы Музея, а также на официальном интернет-сайте Музея (<https://artmuseum27.ru/>).

2. Порядок реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок

2.1. Приобретая билет, абонемент или экскурсионную путевку на услуги музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Музеем), а также соглашается с порядком приобретения, реализации и возврата билетов (абонементов, экскурсионных путевок), установленным данным Положением, и обязуется ему следовать.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета (абонемента или экскурсионной путевки) и чека на приобретение услуги.

2.3. Посетитель может приобрести билет (абонемент, экскурсионную путевку) в кассе Музея, на официальном сайте Музея (<https://dvhm.tn-cloud.ru/>) посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов, а также у официальных партнеров Музея - физических и юридических лиц, заключивших в соответствии с законодательством Российской Федерации договор с Музеем.

2.4. Билет, абонемент, экскурсионная путевка содержит:

- наименование и вид услуг;
- дату и время предоставления услуг;
- стоимость услуг;

- место оказания услуг;
- возрастные ограничения;
- иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.5. Билет (абонемент, экскурсионная путевка) в Музей действителен только при наличии кассового чека. Билет (абонемент, экскурсионная путевка) и кассовый чек в случае повреждения, порчи и утраты их Посетителем не дублируются.

2.6. Билеты (абонементы, экскурсионные путевки) содержащие исправления, поддельные билеты (абонементы, экскурсионные путевки) являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Музеем мероприятий и не принимаются к возврату.

2.7. 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.

2.8 При покупке билета (абонемента, экскурсионной путевки) на зрелищное мероприятие Посетитель соглашается следовать рекомендациям по возрастному ограничению. Музей не несет ответственности за нарушение Посетителем данных рекомендаций, вправе не допустить Посетителя, не соответствующего возрастному ограничению, на зрелищное мероприятие.

2.9. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в кассе Музея при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу. Выданный билет имеет отметку «льготный», содержит информацию о размере льготы, выраженной в рублях, а также в процентах от полной стоимости билета.

Порядок предоставления льгот установлен «Положением о порядке льготного посещения отдельными категориями граждан краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Дальневосточный художественный музей» при оказании платных услуг» от 05 августа 2024 г.

2.10. На информационных носителях размещен перечень лиц, имеющих право на посещение постоянной экспозиции Музея:

- по льготному входному билету (оплата стоимости билета со скидкой);
- по бесплатному входному билету;
- по бесплатному или льготному входному билету только в определенные дни или часы, указанные в расписании работы Музея.

2.11. Цены и льготы на посещение выставок могут отличаться от цен и льгот на посещение постоянной экспозиции Музея.

2.12. Цены на платные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) Музеем, утверждены Приказом № 199 от 01.08.2022 г.

2.13. Продажа билетов (абонементов, экскурсионных путевок) в билетной кассе Музея производится за наличный расчет, за безналичный расчет: по банковским картам международных платежных систем, обслуживаемых на территории Российской Федерации, картам платёжной системы «Мир» в российских рублях по утвержденным ценам.

2.14. Реализация билетов юридическим лицам осуществляется по предварительному бронированию. Для этого необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке организации: название услуги, дата и время посещения, количество билетов, банковские реквизиты для заключения договора, с подписью руководителя и печатью организации.

2.15. Для приобретения билетов через официальный сайт Музея необходимо нажать кнопку «Купить билет онлайн» на главной странице сайта. При нажатии кнопки Посетитель переходит в автоматизированную систему бронирования и приобретения электронных билетов <https://dvhm.tn-cloud.ru/>, и осуществляет действия, предлагаемые указанной системой.

2.16. Приобретение билетов через официальный сайт Музея осуществляется с использованием банковской карты или с использованием «Пушкинской карты».

2.17. Приобретая билеты через официальный сайт Музея, Посетитель получает на указанный им адрес электронной почты электронный билет и кассовый чек. Электронный билет, должен соответствовать Приказу Министерства культуры России от 29.06.2020 года № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

Кассовый чек должен содержать обязательные реквизиты, определенные Федеральным законом от 22.05.2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

2.18. Электронный билет и кассовый чек должны быть предъявлены контролеру при входе в электронном виде или в распечатанном. Музей не предоставляет услугу печати электронного билета и кассового чека в билетных кассах Музея.

2.19. Электронный билет действителен для одного лица и дает право однократного прохода на указанный в электронном билете вид услуги.

2.20. Распечатанный электронный билет и кассовый чек с исправлениями считаются недействительными.

2.21. Неиспользованный билет (абонемент, экскурсионная путевка) не дает права посещения Музея в другое время и дни.

2.22. Билеты, реализуемые официальными партнерами Музея, должны соответствовать требованиям, указанным в п. 2.4 настоящего Положения.

3. Порядок возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок

3.1. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Музеем зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе, возмещается полная стоимость билета в установленном порядке Музеем.

3.2. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого 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 посетителю осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.3. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Музеем зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 3.2 настоящих Правил, посетитель имеет право при возврате билета, абонеента или экскурсионной путевки не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100% цены билета. Музей оставляет за собой право отказать в возврате билета, в случае несоблюдения посетителем указанного срока.

3.4. Для абонеентов на проводимые Музеем зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого, предусмотренного абонементом, зрелищного мероприятия.

3.5. Билеты (абонементы, экскурсионные путевки) приобретенные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) к возврату не принимаются.

3.6. Возврат билетов (абонементов, экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, приобретенных по программе «Пушкинская карта», производится на основании заявления посетителя при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет).

Примерная форма заявления о возврате - Приложение № 1 к настоящему Положению.

3.7. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета (абонеента, экскурсионной путевки) и чек. Заявление принимается только от лица, приобретавшего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, уполномоченного надлежащим образом. Заполненное заявление посетитель передает в кассу Музея. Билетный кассир принимает и подписывает заявление от посетителя и осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета.

3.8. **Посетитель имеет право направить заявление о возврате в Музей в электронной форме** по адресу электронной почты. Заполненное и подписанное Посетителем заявление о возврате сканируется и пересылается на электронный адрес Музея: dvhm-art@yandex.ru вместе со скан-копиями документов, указанных в п. 3.6 -3.7 настоящего Положения.

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

3.10. Музей принимает решение о возврате денежных средств в течение 10 (десяти) дней с момента поступления в Музей полного комплекта документов. В случае принятия положительного решения Музей возвращает

денежные средства в течение 10 (десяти) дней с момента принятия такого решения.

3.11. Способы возврата денежных средств посетителю:

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

3.12. Возврат денежных средств за возвращенный билет (абонемент, экскурсионную путевку) осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата.

При возврате билета (абонемент, экскурсионной путевки), купленного в кассе Музея с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет (абонемент, экскурсионная путевка) был оплачен. **Срок возврата стоимости билета на карту Посетителя зависит от банка – эмитента банковской карты.**

3.13. В отдельных случаях возврат денежных средств за билеты, купленные у партнеров Музея, производят партнеры, о чем Музей сообщает посетителю при получении заявления на возврат денежных средств.

3.14. Возврат билетов, приобретенных через официальный сайт Музея, производится с учетом требований и ограничений, установленных настоящим Положением, в порядке, установленном автоматизированной системой бронирования и приобретения электронных билетов (<https://dvhm.tn-cloud.ru/>).

Для осуществления возврата денежных средств необходимо зайти в свой заказ по ссылке, полученной на электронный адрес при покупке билета(-ов), нажать кнопку «ВЕРНУТЬ БИЛЕТ» и следовать дальнейшим инструкциям.

Возврат билетов и денежных средств за билеты производится только по запросу клиента, который может быть направлен не позднее, чем за три дня до даты посещения Музея.

Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте (<https://dvhm.tn-cloud.ru/>) осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка. Возврат электронных билетов, осуществляют агентства-партнеры, на сайте которых были приобретены билеты.

3.15. В случае возникновения технических неполадок в функционировании электронного сервиса возврата электронных входных билетов, невозможности вернуть билет по причине пропуска срока необходимо направить Заявление по электронной почте на адрес Музея: dvhm-art@yandex.ru, в порядке, установленном п. 3.3 и п. 3.8 настоящего Положения.

3.16. Во всем остальном, не урегулированном настоящим Положением, посетители и Музей руководствуются Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 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».

3.17. Музей имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке, разместив их в справочно-информационной зоне у кассы Музея, а также на официальном интернет-сайте Музея (<https://artmuseum27.ru/>).

4. Заключительные положения

4.1. Настоящее Положение является локальным правовым актом Музея.

4.2. Настоящее Положение вступает в силу со дня его утверждения и действует до внесения изменений и дополнений в действующее законодательство Российской Федерации, регулирующее порядок реализации и возврата билетов, либо принятия нового Положения.

4.3. Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Положения:

Приложение № 1 – Примерная форма заявления о возврате по инициативе посетителя.

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ СТОИМОСТИ БИЛЕТА,
АБОНЕМЕНТА ИЛИ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ**

Генеральному директору КГБУК «ДВХМ» Толстой Наталии Владимировны г. Хабаровск, ул. Шевченко, д.7 (указать наименование и местонахождение музея)	
От _____	(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя)

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)	
Адрес: _____	
Электронная почта: _____	
Телефон: _____	
<u>Прошу произвести возврат денежных средств в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе за:</u>	
указать билет / абонемент / экскурсионная путевка	
Наименование мероприятия:	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, абонемента или экскурсионной путевки	
Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента или экскурсионной путевки	<input type="checkbox"/> Наличный расчет <input type="checkbox"/> Безналичный расчет (касса Музея) <input type="checkbox"/> Безналичный расчет (Интернет)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- Оригинал неиспользованного билета.
- Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- Копия электронного кассового чека.
- Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

- Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующих посещению.
- 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.
- 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 музеем, **ознакомлен(а).**

Выражаю свое согласие на обработку КГБУК «ДВХМ» 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.

« ____ » _____ 20__ г.
дата

_____ / _____
подпись / фамилия, инициалы

(Заполняется организацией или уполномоченным лицом)

Заявление принято: « ____ » _____ 20__ г. _____ / _____
подпись / расшифровка

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 202__ г.

Решение о возврате: _____