

**Выписка из ПРИКАЗА от 19.07.2021 года № 53/ОД" Об утверждении
Положения о ведении кассовых операций и соблюдения кассовой
дисциплины в ГБУК г. Москва "Музей В.А. Тропинина"**

9. Порядок возврата денежных средств за не оказанные услуги

9.1. Покупатель вправе произвести возврат билета и получить внесенные денежные средства, если услуга не была оказана.

Срок возврата денежных средств и размер возмещения за билет, приобретенный в кассе Музея, приведен в нижеследующей таблице:

Наименование билета (вид услуги)	Сумма и срок возврата
Билет на посещение основной экспозиции и выставки (в режиме самостоятельного осмотра)	в полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее времени начала сеанса посещения или до и в течение дня, на который был приобретен билет (в случае продажи билетов без указания сеанса)
Экскурсионная путевка или экскурсионный билет	для заранее оплаченных экскурсий: I. Обращение за 10 дней и более до дня проведения мероприятия – 100% номинальной цены билета II. Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней – не менее 50% III. Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня – не менее 30% IV. Менее чем за 3 дня – 0% для сборных экскурсий: в полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее чем за 1 час до начала экскурсии
Билет на мероприятие, проводимое учреждением (концерт, лекция, мастер-класс и т.п.)	I. Обращение за 10 дней и более до дня проведения мероприятия – 100% номинальной цены билета II. Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней – не менее 50% III. Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня – не менее 30% IV. Менее чем за 3 дня – 0%
Билет на мероприятие, проводимое третьими лицами на территории учреждения	в соответствии с действующим законодательством и правилами возврата билетов, установленными организатором мероприятия

9.2. Возврат заказанного и оплаченного электронного билета осуществляется Оператором на платежную карту, с которой была произведена покупка, на условиях и в порядке, утвержденных Оператором.

Электронный билет - цифровая запись документа, снабженная штрихкодом и QR-кодом, которая генерируется с использованием информационно-технологической инфраструктуры города Москвы и предоставляет владельцу право на получение услуг Музея.

Оператор – организация – агент по продаже билетов, осуществляющая продажу электронных билетов от имени Музея на сайте, расположенном в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tickets.mos.ru>.

9.3. При посещении Музея по льготному Электронному билету, Музей вправе запросить у посетителя документ – основание получения льготы. В случае не предоставления Музею документа-основания получения льготы, Музей вправе отказать в оказании услуг на основании льготного Электронного билета.

9.4. Продажа и возврат билетов на посещение Музея другими билетными агентами осуществляется на условиях и в порядке, действующими у этих агентов.

9.5. Сервисный сбор, взимаемый агентами по продаже билетов, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, Музеем не возмещаются.

9.6. Для возврата стоимости билетов, купленных через кассу Музея, заполняется заявление по форме, утвержденной Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 февраля 2021 г. № 351 (**Приложения № 4-6**) с приложением требуемых документов.

Бланк заявления можно получить у администратора.

9.7. Заполненное заявление покупатель передает администратору. Администратор подписывает заявление у главного бухгалтера (в его отсутствие у лиц, наделенных данными полномочиями). Главный бухгалтер передает завизированное заявление директору.

9.8. Директор учреждения, изучив обстоятельства, указанные в заявлении и рассмотрев подтверждающие документы, ставит свою резолюцию, что является основанием для возврата денежных средств покупателю.

9.9. Возврат стоимости билетов, приобретенных в кассе Музея, производится непосредственно в Киоске или в Главной кассе музея, расположенной по адресу: г. Москва, ул. Щетининский пер., д. 10, стр. 1, в кабинете № М-3, в рабочие часы понедельник- пятница, с 11.00 до 18.30 ч.

Приложение № 4
к Положению о ведении
кассовых операций и соблюдения
кассовой дисциплины

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 ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ
МЕРОПРИЯТИЕ

В _____
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских
искусств, музея или уполномоченного лица)

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), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку)
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

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), 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	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)	
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):</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 сентября 2020 г. № 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 июля 2006 г. № 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 № 5
к Положению о ведении
кассовых операций и соблюдения
кассовой дисциплины

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ 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 ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ
И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В

(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

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), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной экскурсионную путевку)

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 (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость 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	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)	
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):</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 сентября 2020 г. № 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 июля 2006 г. № 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 № 6
к Положению о ведении
кассовых операций и соблюдения
кассовой дисциплины

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ
ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО ЛИЦА В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ
КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ 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 ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ
И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

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), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную 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), 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	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)	
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)	

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), абонеентов (электронных абонеентов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными **Основами** законодательства о культуре, **Правилами** и условиями возврата билетов, абонеентов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 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 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных
данных" <5>.

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: _____