ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ МУЗЕЙ ХЛЕБА»

П Р И К А З

15.11.2024 года № 99

«О внесении изменений в Положение о порядке приобретения и возврата кассовых чеков, билетов, экскурсионных путевок в СПб ГБУК «Санкт-Петербургский музей Хлеба»»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в п. 1.5. Положения о порядке приобретения и возврата кассовых чеков, билетов, экскурсионных путевок в СПб ГБУК «Санкт-Петербургский музей Хлеба» (Далее – «Положение»). Читать п.1.5 в новой редакции: Билетом, указанным в пунктах 1.2 и 1.3 «Положения», является билет, оформленный по форме, утвержденной Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702 “Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности”
2. Утвердить новую редакцию Положения о порядке приобретения и возврата кассовых чеков, билетов, экскурсионных путевок в СПб ГБУК «Санкт-Петербургский музей Хлеба» с 15.11.2024 г.
3. Признать утратившим силу Приказ № 22 от 04.02.2021 г. и Положение о порядке приобретения и возврата кассовых чеков, билетов, экскурсионных путевок в СПб ГБУК «Санкт-Петербургский музей Хлеба»» от 04.02.2021 г. с 15.11.2024 г.
4. Разместить «Положение» на официальном сайте музея и во входной зоне музея.
5. Кассирам-контролерам в работе руководствоваться настоящим «Положением».
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И. о. директора И. Н. Иванова

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ И ВОЗВРАТА КАССОВЫХ ЧЕКОВ, БИЛЕТОВ, ЭКСКУРСИОННЫХ ПУТЕВОК В СПб ГБУК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ МУЗЕЙ ХЛЕБА»

(Утверждено приказом № 99 от 15.11.2024 г.)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии со статьей 52.1 Закона РФ от 09.10.1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». Постановление Правительства РФ 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».

1.2. Положение определяет порядок продажи и возврата кассовых чеков, билетов, экскурсионных путевок на услуги, оказываемые СПб ГБУК «Санкт-Петербургский музей Хлеба».

1.3. Настоящее Положение доводится до Покупателя путем размещения на официальном сайте СПб ГБУК «Санкт-Петербургский музей Хлеба» (далее - Музей) (https://muzei-xleb.ru/) и является договором публичной оферты при приобретении кассового чека или экскурсионной путевки является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких - либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Учреждением и Покупателем по приобретению - выдаче кассового чека или экскурсионной путевки. Оферта считается заключенной в момент оплаты Покупателем и выдачи ему кассового чека или экскурсионной путевки.

1.4. Учреждение имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке, размещая его на официальном сайте не менее чем за пять дней до начала его действия.

1.5. Билетом, указанным в пунктах 1.2 и 1.3 Положения, является билет, оформленный по форме, утвержденной Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702 “Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности”

1.6. Под кассовым чеком, указанным в п. 1.3 Положения, понимается бланк строгой отчетности, отпечатанный на контрольно-кассовой технике, используемой для формирования в электронной форме бланков строгой отчетности, а также их печати на бумажных носителях. Перечень реквизитов, которые являются обязательными для бланка строгой отчетности, установлен п. 1 ст. 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-

кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации». Данный пункт действует при условии покупки билетов в билетной кассе Музея.

1.7. Экскурсионная путевка - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой Музеем.

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

1.9. 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.

1.10. Учреждение может являться организатором мероприятий либо выступать партнером других организаторов по продаже билетов на их мероприятия.

1.11. В случае повреждения, порчи и утраты билетов их дубликаты не выдаются, и денежные средства Покупателю не возвращаются.

2. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ КАССОВЫХ ЧЕКОВ, ЭКСКУРСИОННЫХ ПУТЕВОК, БИЛЕТОВ

2.1. Посетитель может приобрести кассовый чек, экскурсионную путевку, билеты в кассе Музея.

2.2. Приобретение кассового чека, билетов, экскурсионной путевки осуществляется за наличный и безналичный расчет.

2.3. Каждый посетитель должен сохранять кассовый чек, входной билет до окончания оказания услуг (мероприятия).

2.4. При приобретении кассового чека, экскурсионной путевки, билета посетитель имеет право получить у кассира или администратора исчерпывающую информацию о программе экскурсий, мероприятий наличия льгот, правилах посещения Учреждения.

2.5. На официальном сайте Музея и на справочно-информационных носителях у кассы Музея размещен перечень лиц, имеющих право на льготы при посещении Музея. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении кассового чека, билета в кассе Музея и при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

2.6. Вход осуществляется строго по предъявлению кассового чека или входного билета установленного образца, приобретенного в кассе Музея.

2.7. Лица, предъявившие на контроле кассовый чек; приобретенный по льготной цене или входной билет, но не имеющие документов,

подтверждающих право на эти льготы, на выставки и в экспозиции не допускаются, их кассовые чеки и входные билеты возврату или обмену не подлежат.

2.8. Чеки контрольно-кассовых машин для индивидуальных посетителей действительны только в день их выдачи посетителю.

2.9. Кассовые чеки на экскурсионное обслуживание и массовые мероприятия могут быть приобретены Посетителями заранее в кассе Музея. На отдельные мероприятия Музей вправе определять иной порядок продажи кассовых чеков.

3. ВОЗВРАТ

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей», покупатель вправе вернуть экскурсионную путевку, билет в любое время при условии оплаты Учреждению фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств.

3.2. Возврат неиспользованного билета, экскурсионной путевки, приобретенной заранее с указанием точной даты мероприятия, возможен до начала оказания услуги (проведения мероприятия) при наличии возвращаемой экскурсионной путевки, билета в кассе Музея.

3.3 Возврат кассовых чеков, приобретённых индивидуальными посетителями на текущий день, возможен только в течение 10 минут после покупки в кассе Музея. Возврат осуществляется только в кассе Музея при предъявлении кассового чека.

3.4. Возврат кассовых чеков, приобретённых заранее при формировании экскурсионных групп возможен не позднее чем, до конца рабочего дня даты, указанной на кассовом чеке. Возврат осуществляется только в кассе Музея при предъявлении кассового чека.

3.5. В случае возврата экскурсионной путевки, билета не позднее чем за десять дней до дня оказания услуг (проведения мероприятия), посещения экспозиции, проведения экскурсии касса Музея возмещает посетителю 100 % (сто процентов) стоимости экскурсионной путевки, билета. В случае возврата экскурсионной путевки, билета менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня оказания услуг (проведения мероприятия) или экскурсии касса Музея возмещает посетителю не менее 50 % цены экскурсионной путевки, билета. В случае возврата экскурсионной путевки, билета менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня оказания услуг (проведения мероприятия) или экскурсии получить обратно не менее 30 % цены билета, экскурсионной путевки. В случае возврата билета, экскурсионной путевки менее чем за три дня до оказания услуг, проведения экскурсии, мероприятия, касса Музея не возмещает покупателю стоимость билета, экскурсионной путевки.

3.3. Возврату и обмену подлежат оригиналы экскурсионной путевки, приобретенные в кассе Музея с неповрежденным контролем.

3.4. В случаях отмены, замены или переноса экскурсии, или мероприятия

стоимость сдаваемых кассовых чеков, экскурсионных путевок возвращается покупателю полностью (100 %). Возврат денежных средств производится при наличии кассового чека или оригинала экскурсионной путевки с неповрежденным контролем, путем безналичного перевода денежных средств на счет покупателя или наличными через кассу Музея, в зависимости от способа оплаты покупателем.

3.5. При возврате кассового чека, экскурсионной путевки Учреждение, помимо возмещения его стоимости, вправе предложить покупателю посетить это же мероприятие в другое время или другое мероприятие.

3.6. В случае переноса даты мероприятия по инициативе Учреждения, приобретённые посетителями кассовые чеки, экскурсионная путевка считаются действительными.

3.7. Неиспользованная экскурсионная путевка не дает права посещения Музея в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Учреждением и при наличии возможности изменяется дата проведения мероприятия.

3.8. Входные билеты, приобретенные на безвозмездной основе, к возврату не принимаются.

3.9. Кассовые чеки не подлежат возврату в случае опоздания на мероприятие, экскурсию, не посещение мероприятия, экскурсии по какой-либо причине.

3.10. Не предоставленные к возврату в установленные сроки неиспользованные кассовые чеки возврату не подлежат, стоимость их не возмещается.

3.11.В случае отказа Музеем в посещении Посетителем экскурсии или мероприятия на основании Правил посещения Музея, кассовые чеки могут быть возвращены в кассу до начала экскурсии, мероприятия, в посещении которого было отказано.

3.12. Возврат кассовых чеков на выставки, мероприятия, экскурсии гастролирующих выставок, коллективов, проводимых на территории Музея, осуществляется в порядке, принятом гастролирующей организацией, физическим лицом, на основании соответствующих документов.

3.13. При приобретении кассового чека с использованием банковской карты возврат стоимости кассового чека осуществляется только на банковскую карту, с которой был произведен платеж.

3.14. Во всех случаях кассовые чеки, экскурсионная путевка принимаются (возвращаются) на основании заявления посетителя при наличии паспорта и, если потребуется, любых других платежных реквизитов и документов, если платеж был совершен безналичным путем.

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

3.16. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и

регистрируются Учреждением в день их получения.

3.17. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный кассовый чек, билет, экскурсионную путевку, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в настоящем Положении, и сообщает об этом посетителю (его представителю). Способ сообщения посетителю решения Учреждения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Возврат денежных средств посетителю осуществляется тем же способом, что и приобретался кассовый чек, экскурсионная путевка.

3.18. Администрация Учреждения не несет ответственности за поддельные кассовые чеки, экскурсионные путевки. билеты, а также приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Учреждения.

3.19. Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

3.20. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о порядке
приобретения и
возврата кассовых чеков, экскурсионных путевок, билетов

Директору
СПб ГБУК «Санкт-Петербургский музей Хлеба»
Яковлевой Марине Дмитриевне
от _____
проживающего по адресу:_____
_____
паспорт серия:_____№_____
выдан кем:_____
когда:_____
телефон:_____

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Я,_____
прошу вернуть мне денежные средства в сумме _____цифры_____(прописью_____
_____
_____) уплаченные за _____ от _____ _____202_г в связи с (указать причину) _____
_____.

Возврат денежных средств прошу осуществить по следующим банковским реквизитам:

ФИО:_____
Банк:_____
р/счет:_____
к/счет:_____
БИК:_____
ИНН:_____
КПП:_____
ИНН физ. лица:_____

«_____»_____20___г. _____/_____

Подпись/расшифровка