

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
"Дом русского зарубежья имени
Александра Солженицына"
№ 71 от 30.08. 2019 г.

**Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
"Дом русского зарубежья имени Александра Солженицына"**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», с Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" и регламентируют порядок для Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Дом русского зарубежья имени Александра Солженицына» (далее - Музей) и Посетителей (Покупателей) по продаже и возврату билетов на мероприятия, проводимые Музеем, а также правила посещения мероприятий.

1.2 Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Музея и являются договором публичной оферты, покупка билета 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 Музеем и Покупателем по покупке-продаже Билетов.

1.3 Музей обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия состоялись в назначенные дни и время.

1.4 Термины и определения:

Платежная карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком- эмитентом.

Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности,

предоставляющий право получения услуг Организатора.

Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств.

Кассы Музея – кассы ГБУК г. Москвы "Дом русского зарубежья им. А. Солженицына" и структурного подразделения «Квартира – музей А.И. Солженицына».

1.5 Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый Музеем, Покупатель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1 При покупке билетов Покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения.

2.2 Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Музеем, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг, а также согласие с данными Правилами.

2.3 Покупатель может приобрести билеты в Кассах Музея, посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения, у уполномоченных представителей Музея, заключивших с Музеем договор реализации билетов.

2.4 При приобретении билетов 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 какой-либо ответственности не несет.

2.5 Льготы при посещении предоставляются при приобретении билетов в Кассах Музея при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

2.6 Покупатель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Музея - вторник, среда, пятница, воскресенье с 11.00 до 18.00, четверг, суббота с 11.00 до 20.00 по адресу: г. Москва, ул. Нижняя Радищевская, дом 2, строение 3; на мероприятия Музея-квартиры А.И. Солженицына в кассе Музея-квартиры А.И. Солженицына - среда, пятница, суббота, воскресенье с 12.00 до 18.00, четверг с 14.00 до 20.00 по адресу: ул. Тверская, д. 12 стр.8, подъезд 14; или на официальном сайте Организатора мероприятия <http://www.domrz.ru>.

2.7 Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зале;
- г) цена услуги.

2.8 Билеты на заказные экскурсии и программы выкупаются не позднее чем за 5 календарных дней до даты проведения мероприятия. Билеты на заказные экскурсии и программы можно приобрести только в кассах Музея.

2.9 Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Музея Покупатель может уточнить в кассе, по телефону +7 (495) 137-83-87 доб. 1011,1012, а также на сайте <http://www.domrz.ru>.

2.10 Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Музея-квартиры А.И. Солженицына посетитель может уточнить в кассе, по телефону +7 (495) 692-04-01, а также на сайте <http://www.domrz.ru>.

2.11 ПОКУПКА ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА САЙТЕ

2.11.1 Купить электронный билет в режиме реального времени можно на сайте <http://www.domrz.ru> в разделе «Афиша» или путем нажатия кнопки «Купить билет» в верхней части сайта.

2.11.2 Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Организатора мероприятия, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо предъявить в распечатанном виде для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.11.3 Безопасность Платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International, MasterCard Worldwide (3DSecure: Verified by Visa, MasterCard SecureCode) и национальной платежной системой МИР. Безопасность передаваемой информации обеспечивается Банком-эквайером с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

2.11.4 Для оплаты заказа Покупатель автоматически перенаправляется на сайт Банка-эквайера для проверки данных Банковской карты Покупателя. При

успешном проведении Платежа со счёта Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа. В случае, если оплата Заказа не была завершена и/или завершена не успешно, Покупатель вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, изложенному в п.2.11. При успешной оплате Покупатель получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, файл электронного билета для сохранения его в электронном виде.

2.11.5 Оплата Заказа на сайте возможна только Банковской картой. Оплата электронного заказа в кассе не предусмотрена.

2.11.6 Со всеми вопросами, претензиями и пожеланиями, связанными с осуществлением Платежа с использованием Банковской карты, Покупатель может обратиться в службу Технической поддержки системы продажи билетов по электронному адресу help@ubssystem.ru.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

3.1 В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" в случае отказа Покупателя от посещения проводимого Музеем мероприятия Покупатель имеет право при возврате билета, абонеента или экскурсионной путевки не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

В случае отказа Покупателя от посещения, проводимого Музеем мероприятия менее чем за три дня до проведения мероприятия Музей вправе не возвращать Покупателю стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки.

3.2 В случае опоздания на мероприятие и/или не посещения мероприятия по какой-либо причине, Музей не возмещает покупателю стоимость билета.

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

3.4 Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассах Музея, у официальных представителей Музея, с неповрежденным контролем.

3.5 Возврат денежных средств производится в кассах Музея при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность и оригинала билета с неповрежденным контролем с составлением соответствующего заявления (Приложения 1,2.).

3.6 Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассах Музея, осуществляется в той кассе, в которой были приобретены билеты – среда, четверг, пятница с 11.00 до 17.00

3.7 Возврат денежных средств производится наличными или на банковскую карту в зависимости от формы оплаты.

3.8 Возврату подлежит только номинальная стоимость билета.

3.9 Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, Музеем не возмещаются.

3.10 В случаях отмены мероприятия (оказания услуг) по инициативе стоимость возвращаемых билетов возмещается полностью.

3.11 Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, необходимо перейти по ссылке www.domrz.ru/tickets/#/refund, и в предложенной форме указать номера билетов, которые Вы хотите вернуть, и соответствующие номера заказов. После нажатия кнопки "оформить возврат", билеты будут помечены как возвращенные, а деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

3.12 Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа билетов, приобретенных на сайте Музея осуществляется в рабочие дни с 10:00 до 17:00 часов по московскому времени. Срок обработки запроса составляет 5 рабочих дней.

3.13 В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассах Музея, либо у официальных представителей Музея считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

3.14 Администрация Музея не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Музея.

3.15 Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

3.16 Музей имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале или публикуя на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

4. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Покупатель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся сведения, которые необходимы для корректного

документального оформления правоотношений между Покупателем и Музеем в целях продажи, возврата билетов на спектакли, проводимые театром, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Организатор мероприятия гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Приложения:

1. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами.
2. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой.

Приложение № 1
к Правилам продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения
культуры города Москвы "Дом русского
зарубежья имени Александра Солженицына"

Директору ГБУК г. Москвы "Дом русского
зарубежья им. А. Солженицына"
В.А. Москвину

от _

ФИО

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность серия _____
номер _____ выдан " ____ " _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

" ____ " 20 ____ г. я приобрел(а) билеты в количестве _

(указывается количество билетов)

на _

(название мероприятия, дата и время)

на общую сумму _

(сумма прописью)

рублей.

Номера билетных бланков _

(шестизначный номер)

Ввиду того, _

(указать причину возврата)

прошу вернуть уплаченную сумму в полном размере.

Приложение: билеты в количестве _ шт.

Дата _____

Подпись _____ /

/

