

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о предоставлении платных услуг**  
**в ФГБУК «Музей-заповедник «Музей Мирового океана»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о предоставлении платных услуг (далее – Положение) регламентирует деятельность Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Музей-заповедник «Музей Мирового океана» (далее – Музей) в части оказания платных услуг (далее – услуги) юридическим и физическим лицам, определяет порядок оказания платных услуг, разработано в целях привлечения дополнительных внебюджетных средств.

1.2. Музей вправе в пределах установленного государственного задания в случаях, определенных федеральными законами, а также сверх установленного государственного задания выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к его основным видам деятельности в соответствии с Уставом, в сфере ведения Музея, для граждан и юридических лиц за плату и на одинаковых при оказании одних и тех же услуг условиях, а также вправе осуществлять за плату иные виды деятельности, не являющиеся основными видами деятельности, лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых Музей создан, и соответствующие указанным целям, в соответствии с Уставом.

1.3. Платные услуги предоставляются физическим и юридическим лицам с целью:

- всестороннего удовлетворения культурных и духовно-нравственных потребностей граждан и юридических лиц согласно перечню платных услуг;
- улучшения качества услуг;
- внедрения новых видов услуг и современных форм обслуживания населения;
- привлечения дополнительных финансовых средств для обеспечения, развития и совершенствования услуг, расширения материально-технической базы, развития массовых культурных мероприятий, направленных на культурное развитие;
- возможности проведения мероприятий для всех категорий населения.

1.4. Оказание платных услуг осуществляется Музеем дополнительно к основной деятельности и не влечет за собой снижения объемов и качества основных услуг, оказываемых в рамках выполнения государственного задания.

1.5. Оказание платных услуг Музеем в отношении потребителя осуществляется на принципах добровольности, доступности, планирования, учета и контроля.

Платные услуги оказываются физическим и юридическим лицам в соответствии с их потребностями на добровольной основе и за счет личных средств граждан, организаций и иных источников, не противоречащих действующему законодательству.

1.6. Платные услуги относятся к приносящей доход деятельности Музея. Музей может осуществлять приносящую доход деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых Музей создан, и соответствующую этим целям. Музей самостоятельно определяет возможность предоставления платных услуг в зависимости от материальной базы, численного состава и квалификации персонала, спроса на услугу, работу и т.д.

1.7. Доходы от оказания платных услуг поступают в самостоятельное распоряжение Музея и используются им в соответствии с законодательством Российской Федерации и уставными целями по направлениям, установленным в разделе 7 настоящего Положения.

## 2. Основные понятия и определения, используемые в настоящем Положении

### 2.1. Платные услуги (платные мероприятия):

- услуги, оказываемые Музеем (мероприятия, проводимые Музеем) в соответствии с его уставной деятельностью физическим и юридическим лицам для удовлетворения их духовных, интеллектуальных, информационных, культурно-досуговых и других потребностей социально культурного характера, за плату, согласно перечню таких услуг и (или) прейскуранту, утвержденным в установленном порядке;

- услуги, оказываемые Музеем (мероприятия, проводимые Музеем) в рамках уставной деятельности, реализация которых направлена на увеличение доходов и расширение спектра предлагаемых услуг, и на которые сложился устойчивый рыночный спрос.

### 2.2. Исполнитель – ФГБУК «Музей-заповедник «Музей Мирового океана».

2.3. Потребитель услуги (посетитель) – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее или использующее услуги для себя или несовершеннолетних граждан, законными представителями которых оно является, или для других лиц, либо получающее услуги лично.

2.4. Перечень платных услуг (платных мероприятий) (прейскурант) – перечень оказываемых Музеем платных услуг, проводимых Музеем платных мероприятий, в котором перечисляются все услуги (мероприятия) и цены на них, разрабатывается с учетом уставной деятельности, потребительского спроса и возможностей Исполнителя, утверждается генеральным директором Музея и отражается в отдельном локальном акте.

Виды платных услуг определяются в соответствии с направлением уставной деятельности, согласно перечню услуг.

2.5. Билет – бланк строгой отчетности, соответствующий требованиям, установленным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионных путевок (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», выдаваемый посетителям за плату или бесплатно, являющийся пропуском на все мероприятия, проводимые Музеем, а также на экспозиции (выставки)<sup>1</sup>, реализуемый Исполнителем через автоматизированную информационную систему по реализации билетов, а также через агентов на условиях агентских договоров.

2.6. Абонемент, Электронный 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 абонементе (электронном абонементе).

2.7. Экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги группового посещения Музея (не менее пяти человек), предусматривающая экскурсионное обслуживание.

2.8. Платежная карта – идентификационная карта, позволяющая держателю карты (владельцу карты) производить оплату электронным переводом денежных средств.

*В соответствии со ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1 уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает в установленном порядке формы билета, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе формы электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности, содержащие реквизиты билета, абонементов и экскурсионных путевок. Музеи*

*вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые им зрелищные мероприятия.*

*Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным музеями, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение проводимых музеями зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.*

*Реализация билетов, на проводимые музеями зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, не допускается.*

### **3. Порядок оказания платных услуг**

3.1. Платные услуги предоставляются Музеем на договорной возмездной основе между Музеем и потребителями, с учетом запроса и потребности населения, на добровольной основе. Платные услуги могут быть оказаны Музеем исключительно при желании потребителя услуги.

3.2. Возмездное оказание услуг осуществляется Музеем по направлениям уставной деятельности.

3.3. Музей бесплатно обеспечивает потребителя услуги необходимой и достоверной информацией о платных услугах, льготах путем её размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Музея, а также путем размещения в кассовой зоне и удобных для обозрения потребителей местах зданий Музея.

3.4. Платные услуги, оказываемые Музеем, оформляются договором с потребителями. Потребитель услуги обязан оплатить оказываемые платные услуги в порядке и в сроки, указанные в договоре. Договор может быть заключен в устной или письменной форме.

3.4.1. Устная форма договора в соответствии с п. 2 ст. 159 ГК РФ предусмотрена в случае оказания платных услуг при самом их совершении. Документом, подтверждающим оказание таких услуг и их оплату, является билет, иной бланк строгой отчетности. Документ должен соответствовать требованиям, установленным действующим законодательством.

Реализация билетов осуществляется Музеем самостоятельно, работу по реализации билетов осуществляют официально уполномоченные работники Музея. Музей также вправе при возникновении производственной необходимости передать полномочия по реализации билетов уполномоченным физическим лицам, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридическим лицам на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также гражданам на основании гражданско-правовых договоров (далее – уполномоченные лица). Иными лицами реализация билетов не допускается (за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билета по цене, не превышающей цены, указанной в билете).

Музей вправе по своему усмотрению разрешить уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов. При этом уполномоченное лицо несет ответственность за действия другого лица перед Музеем.

Музей вправе по своему усмотрению осуществлять реализацию именных билетов в соответствии с абз. 8 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1.

3.4.2. В письменном виде заключается договор, если услуги оказываются юридическим лицам, а также в случае предоставления услуг, исполнение которых носит длительный характер. Форма договора разрабатывается Музеем самостоятельно. Договор на оказание платных услуг подписывается потребителем и руководителем исполнителя (или лицом, уполномоченным на подписание таких договоров).

3.5. Посетитель может приобрести билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы), экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки)

(далее все вместе – билеты) в кассах Музея, в автоматизированных билетных киосках, посредством использования услуги онлайн – продажи электронных билетов на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения, у уполномоченных представителей Музея.

При приобретении билетов у иных лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея, в случае возникновения каких-либо негативных последствий, Музей никакой ответственности не несет.

3.6. Потребитель обязан оплатить оказываемые платные услуги. Оплата может быть произведена в безналичной форме или за наличный расчет, в рублях. В качестве документа, подтверждающего оплату оказанной услуги по устному договору и прием наличных денег, Музей обязан выдать потребителю бланк строгой отчетности (кассовый чек).

3.7. При покупке билета, абонемента, экскурсионной путевки посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о программе экскурсии, мероприятия, наличии льгот, правил посещения Музея.

Посетитель самостоятельно планирует посещение музейных объектов в соответствии с графиком их работы.

3.8. Приобретая билет, посетитель подтверждает факт заключения договора на оказание платных услуг, а также согласие с данным Положением.

3.9. Посетитель должен сохранять билет до окончания посещения Музея.

3.10. Исполнитель обязан обеспечить выполнение объемов, сроков и качества оказываемых потребителю услуг.

3.11. Официально уполномоченные сотрудники Музея обеспечивают своевременное предоставление документов по оказываемым услугам в финансовый отдел. Финансовый отдел выдает материально ответственным лицам бланки строгой отчетности для оформления заказа на выполнение услуги, осуществляет учет и контроль за использованными (неиспользованными) и испорченными бланками строгой отчетности, а планово-экономический отдел выставляет счета на оплату таких услуг, в случае безналичного расчета.

3.12. Льготы при посещении Музея предоставляются при обязательном предъявлении посетителем соответствующего документа, подтверждающего льготу.

#### **4. Цены на платные услуги**

4.1. Музей самостоятельно определяет цены (тарифы) на платные услуги (ст. 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1) и утверждает прейскурант цен приказом генерального директора. Прейскурант цен актуализируется по мере производственной необходимости.

4.2. Цены на платные услуги рассчитываются на основе экономически обоснованной себестоимости услуг с учетом необходимости уплаты налогов и сборов, с учетом развития и совершенствования материальной базы Музея, а также с учетом потребительского спроса и возможностей, анализа существующих и прогнозируемых объема рыночных предложений и спроса на аналогичные услуги и уровня цен (тарифов) на них.

4.3. Ценовая политика, проводимая Музеем, основана на изучении существующих запросов и потенциальных потребностей потребителя, а также учитывает цены и качество аналогичных услуг других учреждений культуры.

4.4. Цена устанавливается в отношении каждой конкретной услуги.

4.5. Приведенный в прейскуранте перечень платных услуг не является исчерпывающим. Музей вправе оказывать иные платные услуги, не противоречащие законодательству РФ и уставу Музея, которые вводятся в перечень услуг приказами генерального директора.

4.6. Цены на платные услуги пересматриваются и утверждаются по мере необходимости. Основанием для пересмотра действующих цен на платные услуги является наличие одного из следующих условий:

- изменение затрат на услугу, вызванное внешними факторами: ростом цен на материальные ресурсы и энергоносители, изменением в соответствии с законодательством размера оплаты труда и др.;

- изменение действующего законодательства, нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы налогообложения, ценообразования;

- форс-мажорные обстоятельства.

4.6. Новая услуга включается в перечень приказом генерального директора Музея. В случаях прекращения реализации услуги производится исключение из перечня в том же порядке.

4.7. Прейскурант услуг размещается на официальном сайте Музея, размещенный в сети Интернет по адресу: [www.world-ocean.ru](http://www.world-ocean.ru) и обновляется по мере внесения изменений в перечень услуг и/или изменения цены на услуги.

## **5. Права и обязанности потребителей платных услуг**

5.1. Потребители платных услуг имеют право:

- получать достоверную информацию о предоставляемых услугах и их ценах;

- требовать предоставления платных услуг в строгом соответствии с правилами или условиями заключенных договоров;

- на возврат денежных средств по одной из причин, перечисленных в разделе 6 настоящего Положения.

5.2. Потребители платных услуг обязаны:

- вносить плату за платные услуги в сроки, указанные в договоре;

- строго выполнять условия и обязательства договора, заключенного на оказание платной услуги;

- соблюдать правила посещения Музея;

- бережно относиться к имуществу Музея.

## **6. Условия и порядок возврата билетов посетителем**

6.1. Правила и условия возврата билетов на проводимые Музеем платные мероприятия в случае отказа посетителей от посещения указанных мероприятий утверждены в соответствии с Правилами и условиями 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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем платного мероприятия по одной из причин, приведенных в п.п. 6.2 – 6.4 настоящего Положения, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).

**6.2. Отказ посетителя от посещения проводимого Музеем платного мероприятия по инициативе посетителя.**

6.2.1. Заявление (форма заявления приведена в Приложении № 1 к Положению) о возврате представляется посетителем (его представителем) в Музей, либо уполномоченному им физическому или юридическому лицу, у которых был приобретен билет, и на которое договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

6.2.2. Представление заявления о возврате в Музей, либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

6.2.3. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

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

6.2.4. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и Музеем, либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Музей, либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

6.2.5. В срок, не превышающий десяти дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Музей, либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 6.2.9 настоящего Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.2.6. О принятом решении *об отказе в возврате денежных средств* с указанием условий, предусмотренных п. 6.2.9 настоящего Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей, либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее пяти дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (далее - уведомление об отказе);
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения Музея, либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

6.2.7. О принятом решении *о возврате денежных средств посетителю* (его представителю) Музей, либо уполномоченное лицо не позднее трех дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения Музея, либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Музей, либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее десяти дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в собственном порядке возврата.

Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет в случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем платного 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, составляет 100% цены билета при обращении посетителя не позднее, чем за три дня до дня проведения платного мероприятия.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем платного мероприятия менее чем за три дня до дня проведения платного мероприятия Музей не возвращает посетителю стоимость билета.

6.2.8. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

Возврат стоимости билета, оплаченного наличными денежными средствами, осуществляется в кассе Музея по адресу: г. Калининград, наб. Петра Великого, д. 1, с 09-00 час. до 17-30 час. с понедельника до пятницы; при оплате билета с использованием платежной карты - деньги возвращаются на платежную карту, с которой произведена покупка.

Возврат стоимости электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте: <https://www/world-ocean.ru>, осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением. Заявление установленного образца (форма заявления приведена в Приложении № 1 к Положению) возможно отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета на электронный адрес Музея: [museum@world-ocean.ru](mailto:museum@world-ocean.ru).

6.2.9. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем платного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1;

б) заявление о возврате билета представлено в Музей, либо уполномоченному лицу не менее чем за три дня до дня проведения платного мероприятия;

в) заявление о возврате абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, представлено в Музей, либо уполномоченному лицу не менее чем за три дня до дня проведения первого предусмотренного абонеентом платного мероприятия;

г) билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Музеем в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1 принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 6.2.1 – 6.2.3 настоящего Положения.

**6.3. Отказ посетителя от посещения проводимого Музеем платного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя.**

6.3.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем платного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением (форма заявления приведена в Приложении № 2 к Положению) о возврате в связи с болезнью.

6.3.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Музей, либо уполномоченному лицу, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на адрес электронной почты [museum@world-ocean.ru](mailto:museum@world-ocean.ru) с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения платного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет.

Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Музей, либо уполномоченному лицу, производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением, либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

6.3.3. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности, либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им платного мероприятия.

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

6.3.4. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 6.3.2. Положения, документов, указанных в подпункте «б» п. 6.3.3. Положения, посетитель представляет такие документы в течение четырнадцати дней со дня проведения платного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные п. 6.3 Положения, представлены посетителем в срок, указанный в п. 6.3.2 Положения.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме, посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 6.3.2 и 6.3.3 Положения, не позднее четырнадцати дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6.3.5. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем, либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Музей, либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

6.3.6. Музей, либо уполномоченное лицо в течение десяти дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до тридцати дней.

В случаях, предусмотренных п. 6.3.4 Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей, либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в п. 6.3.3 Положения.

6.3.7. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Музей, либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 6.3.10 Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.3.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 6.3.10 Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей, либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее пяти дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.



Способ сообщения посетителю решения Музея, либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

6.3.9. Музей, либо уполномоченное лицо не позднее трех дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Музея, либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Музей, либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее десяти дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат стоимости электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте: <https://www.world-ocean.ru>, осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением. Заявление установленного образца (форма заявления приведена в Приложении № 2 к Положению) возможно отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета на электронный адрес Музея: [museum@world-ocean.ru](mailto:museum@world-ocean.ru).

6.3.10. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем платного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 6.3.4 Положения), представлены в Музей, либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения платного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 6.3.3 Положения, представлены в сроки, установленные настоящим Положением;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 6.3.2 – 6.3.3 Положения;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им платного мероприятия.

**6.4. Отказ посетителя от посещения проводимого Музеем платного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.**

6.4.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем платного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением (форма заявления приведена в Приложении № 3 к Положению) о возврате в связи со смертью родственника.

6.4.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Музей, либо уполномоченному лицу, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на адрес электронной почты [museum@world-ocean.ru](mailto:museum@world-ocean.ru) с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения платного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет.

Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Музей, либо уполномоченному лицу, производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника, в случае его направления почтовым отправлением, либо в электронной форме, прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

6.4.3. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

б) 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;

в) 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).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника, в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

6.4.4. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 6.4.2. Положения, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» п. 6.4.3. Положения, посетитель вправе представить такие документы в течение четырнадцати дней со дня проведения платного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные п. 6.4 Положения, представлены посетителем в срок, указанный в п. 6.4.2 Положения.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме, посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в п. 6.4.3 Положения, не позднее четырнадцати дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6.4.5. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем, либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Музей, либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

6.4.6. Музей, либо уполномоченное лицо в течение десяти дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до двадцати дней.

В случаях, предусмотренных п. 6.4.4. Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей, либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в п. 6.4.3 Положения.

6.4.7. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей, либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 6.4.10 Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.4.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 6.4.10 Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей, либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее пяти дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения Музея, либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

6.4.9. Музей, либо уполномоченное лицо не позднее трех дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Музея, либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Музей, либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее десяти дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат стоимости электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте: <https://www/world-ocean.ru>, осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением. Заявление установленного образца (форма заявления приведена в Приложении № 3 к Положению) возможно отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета на электронный адрес Музея: [museum@world-ocean.ru](mailto:museum@world-ocean.ru).

6.4.10. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем платного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 года № 3612-1;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 6.4.4 Положения), представлены в Музей, либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения платного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 6.4.3 Положения, представлены в сроки, установленные настоящим Положением;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 6.4.2 – 6.4.3 Положения;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее четырнадцати дней до дня проведения платного мероприятия и не позднее дня проведения платного мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета.

**6.5. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов), в том числе именных абонементов, на проводимые Музеем платные мероприятия, в случае отказа посетителя от посещения платного мероприятия**

6.5.1. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые Музеем платные мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в

абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

6.5.2. Возврат полной стоимости абонемента, в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента), в том числе именованного абонемента, на проводимые Музеем платные мероприятия при отказе посетителя от посещения платного 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, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого платного мероприятия, входящего в абонемент.

6.6. В исключительных случаях, в целях сохранения репутации и имиджа, Музей на основании обращения посетителя имеет право возместить последнему денежные средства за приобретенные билеты (электронные билеты), в случае некачественного оказания услуги Музеем.

Решение о возмещении денежных средств принимается комиссией по контролю за соблюдением кассовой дисциплины, утвержденной приказом генерального директора, после рассмотрения ситуации, с которой связано обращение посетителя. Утверждается решение о возмещении денежных средств генеральным директором или лицом, им уполномоченным, на основании рекомендаций комиссии.

## **7. Порядок получения, распределения и расходования доходов от оказания платных услуг**

7.1. Средства, полученные от оказания платных услуг и осуществления иной приносящей доход деятельности, предусмотренной Уставом Музея, и имущество, приобретенное за счет этих средств, поступают в самостоятельное распоряжение Музея с учетом ограничений, установленных подпунктом «е» пункта 27, подпунктами «д», «е» пункта 28, пунктами 52, 53 Устава Музея, и учитываются отдельно.

7.2. Основным документом, определяющим распределение средств от оказания платных услуг по видам поступлений и направлениям их использования, является план финансово-хозяйственной деятельности.

Доходы от оказания платных услуг планируются исходя из величины доходов предыдущего года с учетом ожидаемого роста объемов услуг и индекса роста цен на услуги.

7.3. Музей осуществляет учет расходов по средствам, полученным от оказания платных услуг, в рамках исполнения плана ФХД в соответствии с Федеральным законом от 06.12.2011 г. № 402-ФЗ «О бухгалтерском учёте».

7.4. Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Музея осуществляется Министерством культуры Российской Федерации и иными органами государственной власти в пределах их компетенции.

## **8. Ответственность исполнителя**

8.1. Музей, как исполнитель несет ответственность:

- за организацию и качество оказываемых платных услуг потребителю;
- за исполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам на оказание платных услуг;
- за соблюдение действующих нормативных документов в сфере оказания платных услуг, а также действующего законодательства Российской Федерации при оказании платных услуг.

8.2. Споры, возникающие между потребителем и исполнителем платных услуг, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.3. Должностные лица Музея и работники, прямо или косвенно задействованные в оказании платных услуг, за нарушение настоящего Положения, а также неосуществление должного контроля за порядком и качеством предоставления платных услуг, привлекаются к дисциплинарной и иной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. Координацию и контроль деятельности Музея по организации предоставления платных услуг, выполнению работ по профилю деятельности осуществляют заместители генерального директора по направлению.

8.5. Ответственность за организацию, оказание и качество платных услуг возлагается на генерального директора Музея, заместителей генерального директора и руководителей структурных подразделений, осуществляющих координацию и контроль деятельности Музея по организации предоставления платных услуг, выполнению работ по профилю деятельности, а также на главного бухгалтера, обеспечивающего учет и контроль за поступлением и расходованием финансовых средств.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Положение обязательно для исполнения всеми работниками Музея, оказывающими платные услуги.

9.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся и утверждаются генеральным директором Музея.

9.3. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует бессрочно.

*Приложение № 1  
к Положению о предоставлении платных услуг  
в ФГБУК «Музей-заповедник «Музей Мирового океана»*

**Форма заявления о возврате билета на проводимое Музеем платное мероприятие  
по инициативе посетителя**

В ФГБУК «Музей-заповедник «Музей Мирового океана»  
236006 г. Калининград, набережная Петра Великого, дом 1  
От \_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_  
Эл. 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 платного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование платного мероприятия	
Дата, время и место проведения платного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, 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, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента 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 18.09.2020 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 27.07.2006 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 № 2  
к Положению о предоставлении платных услуг  
в ФГБУК «Музей-заповедник «Музей Мирового океана»*

**Форма заявления о возврате билета на проводимое Музеем платное мероприятие,  
в связи с документально подтвержденными обстоятельствами,  
связанными с болезнью посетителя**

В ФГБУК «Музей-заповедник «Музей Мирового океана»  
236006 г. Калининград, набережная Петра Великого, дом 1  
От \_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_  
Эл. 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 платного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование платного мероприятия	
Дата, время и место проведения платного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, 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) 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), 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 18.09.2020 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 27.07.2006 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 № 3  
к Положению о предоставлении платных услуг  
в ФГБУК «Музей-заповедник «Музей Мирового океана»

**Форма заявления о возврате билета на проводимое Музеем платное мероприятие,  
в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в  
соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации**

В ФГБУК «Музей-заповедник «Музей Мирового океана»  
236006 г. Калининград, набережная Петра Великого, дом 1  
От \_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_  
Эл. 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 платного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование платного мероприятия	
Дата, время и место проведения платного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, 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, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента 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 18.09.2020 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 27.07.2006 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: \_\_\_\_\_