**Оформление, реализация и возврат билетов.**

**Форма билетов, экскурсионной путевки.**

Формы билета, абонемента и экскурсионной путевки как бланков строгой отчетности утверждены Приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008 № 257 как бланк строгой отчетности, содержащий реквизиты билета. Вместе с тем музей вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов. Признаются недействительными и не принимаются к возврату билеты:

* форма и реквизиты которых не соответствуют утвержденным формам и реквизитам;
* элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным организациями исполнительских искусств и музеями;
* содержащие исправления;
* являющиеся подделкой.

**Требования к лицам, реализующим билеты.**

Музей вправе реализовывать билеты учреждения культуры самостоятельно либо через уполномоченных лиц (граждан, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц на основании заключенных договоров). Так же музей может разрешить уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов при условии, что такое лицо будет нести ответственность за действия другого лица. Иные лица к реализации билетов не допускаются (за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билета по цене, не превышающей указанной в билете).

**Ограничение цены реализации билета и стоимости сопутствующих услуг.**

Реализация билетов музеем на зрелищные мероприятия по цене, превышающей указанную в билете, не допускается.

Уполномоченные и иные лица, реализующие билеты музея по договору, заключенному с  музем, вправе взимать плату за оказание покупателю билета сопутствующих услуг (по бронированию, составлению в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг). Общая стоимость таких услуг не должна превышать 10 % цены билета. Порядок формирования и расчета данной стоимости утверждается Минкультуры РФ.

**Реализация именных билетов.**

Музей вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства РФ о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, данным, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях посетитель на зрелищное мероприятие не допускается.

**Возврат стоимости билетов.**

Гражданин, купивший билет на зрелищное мероприятие, проводимое музеем, вправе вернуть его в случае:

1) отмены, замены либо переноса мероприятия. При этом посетителю возмещается полная стоимость билета;

2) отказа от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью его родственников. Правила и условия возврата билета при таких обстоятельствах устанавливаются Правительством РФ;

3) отказа от посещения мероприятия по иным причинам. В таком случае возмещаемая стоимость билета будет зависеть от даты его возврата. Если билет возвращен:

* не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, покупатель вправе получить обратно 100 % его цены;
* менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия – не менее 50 % цены билета;
* менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия – не менее 30 % цены билета.

Для абонементов днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

Музей вправе отказать покупателю в возврате стоимости билета в следующих случаях:

* если покупатель вернул билет менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия;
* если билет (за исключением именного) был продан в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов.

Музей при возврате билета, помимо возмещения его стоимости, вправе предложить покупателю посетить это же зрелищное мероприятие в другое время или другое мероприятие.

Правила и условия возврата билетов и переоформления на других лиц именных билетов на проводимые зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения утверждаются Правительством РФ. В соответствии с данными правилами музея утверждают на местах порядок возврата билетов и переоформления их на других лиц (с указанием должностных лиц, которые переоформляют билеты) именных билетов.