



*Приказ от 21.01.2014
№ 3/01-14*

Утверждаю
Директор МБУК ТКМ

Н.М.Ланкова
Н.М.Ланкова

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке продажи и порядке возврата билетов (кассовых чеков) МБУК ТКМ

1. Общие положения и термины

1.1 Настоящее Положение о порядке продажи и порядке возврата билетов (кассовых чеков) (далее – Положение) муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей» (далее - МБУК ТКМ) регламентирует правила продажи и возврата кассовых чеков - входных билетов, экскурсионных путевок и абонементов на выставки, экскурсии и мероприятия (далее – билеты (кассовые чеки) МБУК ТКМ.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом МБУК ТКМ, Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 22.05.2003г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Федеральным законом от 18.07.2019г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и в соответствии с Муниципальным заданием МБУК ТКМ.

1.3. Информация о порядке продажи и порядке возврата билетов (кассовых чеков) размещается на кассах МБУК ТКМ в открытом доступе, а также на официальном сайте МБУК ТКМ (titmuseum.ru).

1.4. Термины и определения:

1.4.1. **Кассовый чек** – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техник (далее – ККТ) в момент расчета между пользователем (МБУК ТКМ) и Покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете,

подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении ККТ.

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

1.4.3. **Возврат** – возврат билета (кассового чека), оформленный в соответствии с условиями настоящего Положения.

1.5. Приобретая билет (кассовый чек) на любой вид услуг, предоставляемый МБУК ТКМ, посетитель соглашается с данным Положением и обязуется следовать изложенным в нем правилам.

2. Правила продажи билетов (кассовых чеков)

2.1. Приобретая билет (кассовый чек) на услуги (мероприятия) МБУК ТКМ, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (МБУК ТКМ), в также согласие с данным Положением.

2.2. Согласно Федеральному Закону от 22.05.2003г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю кассового чека.

2.3. В соответствии с частью 1 статьи 4.7. «Требования к кассовому чеку и бланку строгой отчетности» Федерального закона от 22.05.2003г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» кассовый чек содержит следующие обязательные реквизиты:

наименование документа;

порядковый номер за смену;

дата, время и место (адрес) осуществления расчета;

наименование организации-пользователя;

идентификационный номер налогоплательщика пользователя;

применяемая при расчете система налогообложения;

признак расчета (получение средств от покупателя (клиента) - приход, возврат покупателю (клиенту) средств, полученных от него, - возврат прихода, выдача средств покупателю (клиенту) - расход, получение средств от покупателя (клиента), выданных ему, - возврат расхода);

наименование товаров, работ, услуг, их количество, цена за единицу с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки налога на добавленную стоимость (за исключением случаев осуществления расчетов пользователями, не являющимися налогоплательщиками НДС или освобожденными от исполнения обязанностей налогоплательщика налога на добавленную стоимость, а также осуществления расчетов за товары, работы, услуги, не подлежащие налогообложению (освобождаемые от налогообложения) налогом на добавленную стоимость);

сумма расчета с отдельным указанием ставок и сумм налога на добавленную стоимость по этим ставкам (за исключением случаев осуществления расчетов пользователями, не являющимися налогоплательщиками налога на добавленную стоимость или освобожденными от исполнения обязанностей налогоплательщика налога на добавленную стоимость, а также осуществления расчетов за товары, работы, услуги, не подлежащие налогообложению (освобождаемые от налогообложения) налогом на добавленную стоимость);

форма расчета (наличные денежные средства и (или) электронные средства платежа), а также сумма оплаты наличными денежными средствами и (или) электронными средствами платежа;

должность и фамилия лица, осуществившего расчет с покупателем (клиентом), оформившего кассовый чек или бланк строгой отчетности и выдавшего (передавшего) его покупателю (клиенту) (за исключением расчетов, осуществленных с использованием автоматических устройств для расчетов, применяемых в том числе при осуществлении расчетов с

использованием электронных средств платежа в сети "Интернет");

регистрационный номер контрольно-кассовой техники;

заводской номер экземпляра модели фискального накопителя;

фискальный признак документа;

адрес сайта уполномоченного органа в сети "Интернет", на котором может быть осуществлена проверка факта записи этого расчета и подлинности фискального признака;

абонентский номер либо адрес электронной почты покупателя (клиента) в случае передачи ему кассового чека или бланка строгой отчетности в электронной форме или идентифицирующих такие кассовый чек или бланк строгой отчетности признаков и информации об адресе информационного ресурса в сети "Интернет", на котором такой документ может быть получен;

адрес электронной почты отправителя кассового чека или бланка строгой отчетности в электронной форме в случае передачи покупателю (клиенту) кассового чека или бланка строгой отчетности в электронной форме;

порядковый номер фискального документа;

номер смены;

фискальный признак сообщения (для кассового чека или бланка строгой отчетности, хранимых в фискальном накопителе или передаваемых оператору фискальных данных);

QR- код – двухмерный штриховой код, содержащий реквизиты проверки кассового чека в кодированном виде, в отдельно выделенной области кассового чека (п.1 ст.4 Федерального закона от 22.05.2003г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»).

2.4. Выданный Покупателю кассовый чек, содержащий обязательные реквизиты, является первичным учетным документом и приравнивается к бланку строгой отчетности (билету). Выдача других дополнительных билетов не производится.

2.5. Посетитель может приобрести билеты (кассовые чеки) в кассах МБУК ТКМ, посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте МБУК ТКМ и у уполномоченных представителей МБУК ТКМ, заключивших с МБУК ТКМ договор на реализацию билетов.

2.6. Продажа билетов (кассовых чеков) в кассах МБУК ТКМ осуществляется как за наличный, так и безналичный расчет.

2.7. Каждый посетитель должен сохранять входной билет (кассовый чек) до окончания посещения МБУК ТКМ.

2.8. При покупке билета (кассового чека) посетитель имеет право получить у кассира или другого уполномоченного лица МБУК ТКМ исчерпывающую информацию о стоимости посещения МБУК ТКМ, программе экскурсий, мероприятий, наличии льгот, правилах посещения МБУК ТКМ. Данная информация также размещена на официальном сайте МБУК ТКМ в сети Интернет.

2.9. На официальном сайте МБУК ТКМ и на справочно-информационных носителях МБУК ТКМ размещен перечень лиц, имеющих право на льготы при посещении МБУК ТКМ. Льготы при посещении МБУК ТКМ предоставляются при приобретении билетов (кассовых чеков) в кассах музея и при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

3. Порядок возврата билетов (кассовых чеков)

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом РФ и Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» покупатель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. Возврат неиспользованного билета (кассового чека), приобретенного заранее с указанием точной даты мероприятия, возможен в кассе МБУК ТКМ до начала проведения мероприятия (оказания услуги) при наличии возвращаемого билета (кассового чека).

- 3.3. В случае возврата билета (кассового чека) не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия (посещения выставки, экскурсии) касса МБУК ТКМ возмещает покупателю 100% (сто процентов) стоимости билета (кассового чека).
- 3.4. В случае возврата билета (кассового чека) менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия (посещения выставки, экскурсии) касса МБУК ТКМ возмещает покупателю 50% (пятьдесят процентов) стоимости билета (кассового чека).
- 3.5. В случае возврата билета (кассового чека) менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия (посещения выставки, экскурсии) касса МБУК ТКМ возмещает покупателю 30% (тридцать процентов) стоимости билета (кассового чека).
- 3.6. В случае возврата билета (кассового чека) менее чем за три дня до дня проведения мероприятия (посещения выставки, экскурсии) касса МБУК ТКМ не возмещает покупателю стоимость билета (кассового чека).
- 3.7. Возврат билета (кассового чека), приобретенного на текущее мероприятие, возможен только в течении 10 минут после покупки билета (кассового чека) в кассах МБУК ТКМ.
- 3.8. В случае отказа покупателя от посещения, проводимого МБУК ТКМ мероприятия (посещения выставки, экскурсии) в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью покупателя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета (кассового чека) покупателем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.
- 3.9. В случае обращения покупателя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета (кассового чека) не возмещается.
- 3.10. В случае повреждения, порчи и утраты билета (кассового чека), дубликаты билетов (кассовых чеков) не выдаются и деньги не возмещаются.

3.11. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов (кассовых чеков), приобретенные в кассе МБУК ТКМ, а также билеты с неповрежденным контролем приобретенные у уполномоченного представителя МБУК ТКМ, с которым у МБУК ТКМ заключен договор реализации билетов.

3.12. Билеты (кассовые чеки) с исправлениями считаются недействительными.

3.13. В случае опоздания на мероприятие по согласованию с администрацией МБУК ТКМ покупатель (посетитель) может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия покупателю (посетителю) не компенсируется. На усмотрение администрации опоздавший покупатель (посетитель) может быть допущен на другое мероприятие, идущее в тот же день в том случае, если цена билета (кассового чека) соответствует цене проданного билета (кассового чека), по которому посетитель опоздал на свое мероприятие и наличия свободных мест на мероприятия.

3.14. В случаях отмены, замены или переноса мероприятия (посещения выставки, экскурсии) стоимость билета (кассового чека) возвращается покупателю (посетителю) полностью (100%). Возврат денежных средств производится при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем или кассового чека путем безналичного перевода денежных средств на счет покупателя или наличными через кассу МБУК ТКМ, в зависимости от способа оплаты покупателем.

3.15. При возврате билета (кассового чека) МБУК ТКМ, помимо возмещения его стоимости, вправе предложить покупателю (посетителю) посетить это же мероприятие в другое время или другое мероприятие.

3.16. В случае переноса даты мероприятия по инициативе МБУК ТКМ, приобретенные билеты считаются действительными.

3.17. Не использованный билет не дает права на посещение МБУК ТКМ в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения покупателя по согласованию с МБУК ТКМ и при наличии возможности изменяется дата проведения мероприятия.

3.18. Билеты (кассовые чеки) приобретенные в рамках специальных программ или акций, предусматривающие особые условия приобретения билетов, возврату и обмену не подлежат.

3.19. Билеты (кассовые чеки) на постоянно действующие выставки и экспозиции МБУК ТКМ, приобретенные в кассе МБУК ТКМ, а также электронные билеты, заказанные и оплаченные у уполномоченного представителя МБУК ТКМ, с которым у МБУК ТКМ заключен договор на реализацию электронных билетов, действительны в течении одного месяца с даты покупки указанных билетов. По истечении указанного периода такие билеты (кассовые чеки) считаются неиспользованными и их стоимость покупателю (посетителю) не возвращается.

3.20. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного у уполномоченного представителя МБУК ТКМ, с которым у МБУК ТКМ заключен договор на реализацию электронных билетов, осуществляется через данного уполномоченного представителя.

3.21. Во всех случаях билеты принимаются (возвращаются) на основании заявления покупателя (посетителя) при наличии паспорта и, если потребуются, любых других документов и платежных реквизитов, если платеж был совершен безналичным путем.

3.22. Администрация МБУК ТКМ не несет ответственности за поддельные билеты (кассовые чеки), а также приобретенные у лиц, не являющихся уполномоченными представителями МБУК ТКМ.

4. Заключительные положения

4.1. МБУК ТКМ имеет право изменять настоящее Положение в одностороннем порядке, разместив его на справочно-информационных носителях и на официальном сайте МБУК ТКМ.