

**Муниципальное бюджетное учреждение
«Музейно-выставочный комплекс»**

УТВЕРЖДАЮ: _____

Директор МБУ «МВК» Кучур В.М.

« ___ » _____ 2014 г.

**Правила продажи, возврата
экскурсионных путевок, билетов**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации и регламентируют порядок продажи и возврата путевок на экскурсии, билетов на мероприятия, проводимые МБУ Музейно-выставочный комплекс» (далее — МБУ «МВК»).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения в МБУ «МВК» и на официальном сайте музея.

1.3. МБУ «МВК» обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, экскурсии, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном уровне. Администрация МБУ «МВК» оставляет за собой права вносить изменения в экскурсионную программу и программу мероприятий, без предварительного уведомления. Изменения в программе не являются достаточным основанием для возврата путевки, билета.

2. Порядок продажи экскурсионных путевок, билетов

2.1. Покупатель может приобрести путевку на экскурсию, билет на мероприятие в кассе МБУ «МВК».

2.2. Наличие путевок на конкретные даты и экскурсии, билетов на мероприятия покупатель может уточнить в кассе или на сайте музея.

2.3. При покупке путевки, билета покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о программе экскурсии, мероприятия, наличии льгот, правилах посещения МБУ «МВК».

2.4. Приобретая путевку на экскурсию или мероприятие, проводимое МБУ «МВК», покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем (МБУ «МВК»), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю экскурсионной путевки, билета.

Экскурсионная путевка или билет содержит: а) наименование и вид услуги; б) дата, время экскурсионной поездки; в) цена услуги, и иная, предоставляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации информация.

3. Порядок возврата экскурсионных путевок, билетов.

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель путевки, билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть путевку, билет в любое время при

условии оплаты музеем фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. В случае возврата путевки, билета более чем за три календарных дня до дня проведения экскурсии, мероприятия касса музея возмещает покупателю 100 % от стоимости путевки. В случае возврата путевки, билета от трех до одного календарных дней до дня проведения экскурсии, мероприятия, касса музея возмещает покупателю 50 % от стоимости путевки. В случае возврата путевки, билета менее чем за один календарный день до проведения экскурсии, мероприятия, касса музея не возмещает покупателю стоимость билета. В случае опоздания на экскурсию, мероприятие, не посещения мероприятия по какой-либо причине, касса музея не возмещает покупателю стоимость путевки, билета. В случае повреждения, порчи и утраты путевки, билета, дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.3. Возврату и обмену подлежат оригиналы путевок, билетов, приобретенные только в кассе музея с неповрежденным контролем.

3.4. В случаях замены, отмены или переноса экскурсии или мероприятия стоимость сдаваемых путевок, билетов возмещается покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств производится только в кассе музея при наличии оригинала путевки с неповрежденным контролем.

3.5. Путевки, билеты принимаются в следующие сроки: - при замене экскурсии, мероприятия - с момента официального оповещения о замене экскурсии до начала замененной экскурсии, мероприятия; - при переносе экскурсии, мероприятия - в течение 15 дней с момента официального оповещения о переносе, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенной экскурсии, мероприятия; - при отмене экскурсии, мероприятия - с момента официального оповещения об отмене до даты, указанной в путевке, билете.

3.6. Во всех случаях путевки, билеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта.

3.7. Сданные покупателем путевки, билеты могут продаваться кассой музея повторно.

3.8. В случае замены экскурсии, мероприятия путевки, билеты, приобретенные в кассе музея, считаются действительными, и по желанию покупателя подлежат обмену на замененную экскурсию или мероприятие.

3.10. Администрация музея не несет ответственности за поддельные путевки и билеты, а также приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями музея.

3.11. Неиспользованная путевка, билет не дает права поездки на другие экскурсии, посещения мероприятий.

3.12. Допускается обмен путевки, билета на другую экскурсию или мероприятие с разрешения администрации в том случае, если цена путевки, билета соответствует цене ранее проданной, а сроки - правилам возврата.

3.14. Музей имеет право изменять условия продажи и возврата путевок, билетов в одностороннем порядке, размещая их в здании музея и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

4. Порядок посещения выездных экскурсий

4.1. Во время выездной экскурсии покупатель экскурсионной путевки обязан:

- соблюдать условия и время, предусмотренное программой экскурсионного обслуживания;
- соблюдать нормы поведения в местах временного пребывания, уважать социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные устои места пребывания;
- соблюдать установленный режим и иные правила использования окружающей

природной среды, природных ресурсов, памятников историко-культурного наследия;
- соблюдать правила безопасности при передвижении членов экскурсионной группы по территории места проведения экскурсии; ответственность за несчастный случай или порчу имущества в результате нарушения правил безопасности несет покупатель экскурсионной путевки.

- 4.2. Посадка в экскурсионный автобус осуществляется при наличии экскурсионной путевки.
- 4.2. Одна экскурсионная путевка дает право посещения экскурсии одному человеку.
- 4.3. Сбор за 15 минут до начала экскурсии.
- 4.4. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения на экскурсию не допускаются.