

## «ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ В КАССАХ МУЗЕЯ»

1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации\* покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет не позже даты и времени начала экскурсии, указанных в билете.

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

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

4. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Музея, с неповрежденным контролем.

5. В случае возврата билетов приобретенных в кассах Музея до начала экскурсии возврат денежных средств осуществляется, только в кассах Музея, где были куплены билеты.

6. В случаях отмены или замены экскурсии стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью.

7. Возврат билетов при отказе до начала экскурсии осуществляется на основании заявления покупателя при наличии паспорта, с приложением ксерокопии паспорта и оригиналов билетов. В Заявлении необходимо указать: ФИО покупателя, паспортные данные, адрес электронной почты, вид оплаты на кассе, причину возврата. Бланк Заявления и Согласие на обработку персональных данных доступен в кассах Музея, а также для скачивания на сайте: <https://sevmuseum.ru/>. Временем получения Заявления считается время поступления Заявления в кассу Музея.

8. Заявление на возврат принимается Музеем в обработку только после выполнения покупателем в полном объеме условий, оговоренных в п.7. Музей оставляет за собой право удержать стоимость фактически понесенных Музеем расходов. При безналичном расчете длительность срока возврата денежных средств на счет покупателя не зависит от Музея и регулируется правилами Платежной системы.

9. Билеты принимаются к возврату в следующие сроки:

- при замене экскурсии – с момента официального оповещения о замене экскурсии до начала заменённой экскурсии;

- при отмене экскурсии – с момента официального оповещения об отмене экскурсии до даты, указанной в билете;

- при отказе от посещения экскурсии не позднее чем за 10 минут до начала экскурсии.

10. Заявление, заполненное некорректно, не является основанием для возврата стоимости Билета.

\*Основы законодательства Российской Федерации о культуре . утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1.

\*\*Постановление Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 «Об утверждении Правил и условий 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»

\*\*\* Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия».

## «ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА ОНЛАЙН БИЛЕТОВ»

### 1. Валюта Платежа и Возврата.

1.1. Валютой списания денежных средств с Банковской карты Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

1.2. Валютой Возврата денежных средств на Банковскую карту Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

2. Оплата Заказа на сайте возможна только Банковской картой. Оплата Электронного заказа в кассе не предусмотрена.

3. Порядок совершения Покупки при оплате Банковской картой.

3.1. После выбора необходимых билетов Клиент приступает к оформлению Заказа, нажимает кнопку «Заказать» и последовательно проходит все этапы формирования Заказа.

3.2. В любой момент до окончательного подтверждения Заказа и совершения Платежа Клиент вправе отказаться от неоплаченного Заказа, если какие-либо условия Соглашения являются для него неприемлемыми.

3.3. Срок бронирования составляет 30 (тридцать) минут. В случае отсутствия оплаты по истечении этого времени Бронирование Билетов аннулируются, и Билеты возвращаются в открытую продажу.

3.4. Для оплаты заказа Клиент автоматически перенаправляется на сайт Системы, где проверяются данные Банковской карты Клиента. При успешном проведении Платежа со счета Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа. В случае, если оплата Заказа не была завершена и/или завершена неуспешно, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, указанному в п. 3.

3.5. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, ссылку на Электронный билет для сохранения его в электронном виде или распечатывания.

3.6. Электронный заказ или электронный билет считается доставленным, если письмо-уведомление о его успешной оплате было отправлено почтовым сервером Музея. Если указанное уведомление, а также другие уведомления, направляемые в процессе бронирования и оплаты Заказа, не доставлены Посетителю, это не может служить подтверждением отсутствия отправки Заказа, так как не зависит от действий Музея.

3.7. Для получения Бумажных билетов в кассе Музея необходимо предъявить Номер заказа (или Бланк электронного заказа, Электронный билет в бумажном или электронном виде).

3.9. В случае если оплата Заказа не была завершена и/или завершена неуспешно, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа, Клиент имеет право на Возврат суммы,

уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с п. 11. настоящего Соглашения.

#### **4. Отказ в выдаче Билетов:**

Музей имеет право отказать Клиенту в выдаче Билетов в случае:

- а) при получении информации от Платежной Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Банковской карты Клиента до Возврата Платежа на Банковскую карту Клиента;
- б) если Билеты по соответствующему Заказу были выданы Клиенту ранее;
- в) возврата Платежа по соответствующему Заказу на Платежное средство Клиента до момента обращения Клиента в Кассу для получения Билета по Заказу;
- г) несовпадения личных данных о Клиенте (фамилии, имени, отчестве), указанных в Электронном билете и в предъявленном Клиентом документе, удостоверяющем личность.
- д) не предоставление документа, подтверждающего льготу при приобретении льготного билета.
- е) отсутствия в Билетной системе Музея данных об оплате Электронного заказа на момент обращения.

**5.** Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдаче Клиенту Билетов по указанным в п. 4 основаниям, факт неполучения Клиентом Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Музеем и Клиентом фактом неполучения Билетов по вине Клиента и освобождает Музей от Возврата Клиенту суммы Платежа по соответствующему Заказу.

**6.** Если Клиент фактически не получил Билеты по соответствующему Заказу в срок, указанный в п.п. 3.6, то данное событие является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

#### **7. Отказ в проходе по Билету.**

Музей вправе отказать Клиенту в проходе по Билету в случае не соблюдения правил посещения Музея. Актуальные Правила посещения постоянно размещены на официальном сайте Музея.

#### **8. Безопасность Платежей.**

**8.1.** Клиент обязан совершать Платежи только при помощи собственной Банковской карты.

**8.2.** Для оплаты (ввода реквизитов карты) Клиент будет перенаправлен на платёжный шлюз БАНКА. Соединение с платёжным шлюзом и передача информации осуществляется в защищённом режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если банк Клиента поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa, MasterCard SecureCode, MIR Асcept, J-Secure, для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля.

#### **9. Аннулирование Заказа.**