

Правила и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) на проводимое музеем зрелищное мероприятие

Настоящие Правила возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) на проводимое музеем зрелищное мероприятие (далее – Правила) разработаны на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 и определяют порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок (далее – Билеты, Электронные билеты) на проводимые музеем театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – зрелищные мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения.

Количество дней до дня проведения зрелищного мероприятия	Сумма возврата
не позднее, чем за 3 (три) дня до даты посещения музея	100% от цены Билета
менее чем за 3 дня до даты посещения	билеты возврату не подлежат <u>кроме случаев</u> отказа 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. Возврат Билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации

В случае замены либо переноса зрелищного мероприятия по инициативе музея на другую дату, приобретённые посетителями Билеты считаются действительными. В этом случае, при отказе от посещения зрелищного мероприятия посетителю возмещается 100% стоимости Билета по заявлению о возврате до установленной даты зрелищного мероприятия.

В случае отмены зрелищного мероприятия посетителю возмещается полная стоимость Билета.

Для абонементов (электронных абонементов) днём проведения зрелищного мероприятия считается день первого предусмотренного абонементом занятия.

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА
электронных билетов, электронных абонементов
и электронных экскурсионных путевок

В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем зрелищного мероприятия по одной из ниже перечисленных причин, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате Электронных билетов, и возмещении денежных средств за неиспользованные Электронные билеты, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных (далее – **заявление о возврате**). **Сканы/ фото документов, прилагаемых к заявлению, необходимо отправить на электронный адрес Службы поддержки ticket_back@spbmuseum.ru**

Причина отказа	Условия возмещения денежных средств	Приложение к заявлению о возврате
По собственной инициативе	Заявление о возврате предоставляется посетителем в музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия. Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов	Неиспользованный Электронный билет; Электронный кассовый чек.
По причине болезни либо смерти члена семьи или близкого родственника	Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия. Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов.	Неиспользованный Электронный билет; Электронный кассовый чек; В случае болезни - копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия; В случае смерти члена семьи или близкого родственника - копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником. В случае невозможности предоставления указанных в п.3 и п.4 документов одновременно с подачей заявления о возврате, посетитель (представитель) может предоставить их в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

**ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ
электронных билетов, электронных абонементов
и электронных экскурсионных путевок**

1. Перед оформлением возврата Электронного билета необходимо ознакомиться с условиями **Пользовательского соглашения**, а также с настоящими Правилами возврата Билетов.
 2. Для начала процедуры оформления заявления о возврате Электронных билетов необходимо зайти на страницу «Просмотр заказа» Вашего заказа, содержащего билеты для возврата. После оплаты заказа на указанный Вами адрес электронной почты было отправлено письмо со ссылкой для просмотра заказа и печати Электронных билетов. Пройдите еще раз по этой ссылке, и нажмите кнопку «Вернуть заказ/билет».
 3. Откроется окно «Заявление на возврат» с данными Вашего заказа.
 4. Выберите Электронные билеты, которые хотите вернуть.
 5. Укажите причину возврата Электронных билетов (по собственной инициативе, в связи с болезнью либо смертью члена семьи или близкого родственника).
 6. Подтвердите Ваше согласие на обработку персональных данных.
 7. Нажмите кнопку «Отправить», после чего всплывет окно с информацией: «Заявление создано, для его автоматической обработки требуется подтверждение, ссылка на подтверждение будет выслана Вам на почту и действительна один час ...»
На указанный Вами адрес электронной почты будет отправлено первое письмо со ссылкой на подтверждение заявления о возврате, которая будет действовать один час. Внимательно ознакомьтесь с текстом письма (какие требуются еще документы в Вашем случае, какая сумма будет возвращена и т.д.). В случае согласия перейдите по этой ссылке для подтверждения автоматической отправки Вашего заявления о возврате на рассмотрение в музей.
- Внимание! Датой отсчета количества дней до дня проведения зрелищного мероприятия считается дата Вашего подтверждения заявления о возврате (переход по ссылке).**
8. Необходимые документы для приложения к заявлению в зависимости от причины отказа от посещения зрелищного мероприятия нужно отправить на электронную почту Службы поддержки ticket_back@spbmuseum.ru одновременно с подачей заявления о возврате. В случае невозможности предоставления документов, подтверждающих факт болезни или смерти члена семьи или близкого родственника, одновременно с подачей заявления о возврате посетитель (представитель) может предоставить их в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.
 9. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов музей осуществляет их рассмотрение.
 10. После принятия решения на указанный Вами адрес электронной почты музей отправит второе письмо с уведомлением о направлении в Банк заявления о возврате денежных средств либо с обоснованным отказом.

Возврат Билетов производится на основании заявления о возврате. Музей имеет право изменить Порядок возврата Билетов, если это не противоречит законодательству.

Государственный музей истории Санкт-Петербурга не предоставляет право по реализации Билетов ни одной интернет-площадке по продаже билетов и не несёт ответственности за поддельные Билеты, за Билеты, приобретённые с рук или на сторонних сайтах. Данные Билеты являются недействительными, не дают права на посещение проводимых музеем зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.