

## **Правила возврата билетов**

### **1. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ В СЛУЧАЕ ЗАМЕНЫ ИЛИ ОТМЕНЫ МЕРОПРИЯТИЯ**

1.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Музеем зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета Музеем, либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Музеем на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

### **2. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ НА МЕРОПРИЯТИЯ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ**

2.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия 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.

2.2. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Музеем зрелищного мероприятия (кроме посещения постоянной экспозиции и временных выставок, без указания точного время прохода (сеанса) по причинам, не предусмотренным пунктом 2.1. настоящего документа, посетитель имеет право при возврате билета в следующем порядке:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 % цены билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50 % цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 % цены билета;
- в случае отказа посетителя от посещения, проводимого Музеем зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 2.1. настоящего документа, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия Музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

### **3. ЧАСТИЧНО ИСПОЛЬЗОВАННЫЙ БИЛЕТ**

3.1. Частично использованный входной билет (с проходом в одну из

зон действия билета) считается использованным и возврату не подлежит.

#### **4. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ НА ПОСТОЯННУЮ ЭКСПОЗИЦИЮ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ**

4.1. Возврат билета на постоянную экспозицию Музея и его филиалов осуществляется в 100% объеме стоимости в течение календарного года, в котором был приобретен билет, с учетом требований пункта 8.1 настоящего документа.

#### **5. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ НА ВРЕМЕННЫЕ ВЫСТАВКИ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ**

5.1. Возврат билета на временные выставки осуществляется в 100% объеме стоимости в течение срока действия выставки, с учетом требований пункта 8.1 настоящего документа.

#### **6. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ЗА АБОНЕМЕНТЫ**

6.1. Возврат 100% стоимости абонементов осуществляется не позднее чем за 24 часа до даты первого зрелищного мероприятия (занятия, экскурсии, лекции), предусмотренного абонементом.

6.2. Абонемент после первого мероприятия возврату не подлежит, даже если посетитель не посетил первое занятие. Частичный возврат денежных средств не предусмотрен.

#### **7. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ НА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ АКЦИИ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ**

7.1. Билеты и экскурсионные путевки, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), не принимаются к возврату.

7.2. Музей при возврате посетителем билета, абонемента или экскурсионной путевки на проводимое им зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость (часть стоимости) билета в соответствии с пунктом 2.1. настоящего документа.

Возврат посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки осуществляется Музеем либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет, абонемент или экскурсионная путевка, если договором уполномоченного лица с Музеем на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по

возмещению стоимости билета, абонеента или экскурсионной путевки.

7.3. Музей не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченным лицам сверх установленной Музеем цены билета, абонеента или экскурсионной путевки (сервисный сбор).

## **8. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**

8.1. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденным контролем, приобретенные в Кассе Музея либо приобретенные у уполномоченного представителя Музея, с которым у Музея заключен договор реализации билетов.

8.2. Возврат билетов производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет).

8.3. Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 1) и предъявляется документ, удостоверяющий личность (бланк заявления можно получить у кассира или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты и кассовые чеки.

8.4. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой, возврат может осуществляться по выбору посетителя как наличными средствами, так и безналичным способом. В случае возврата наличными средствами – заполняется заявление установленного образца ([Приложение № 1](#)); в случае возврата безналичным способом - заполняется заявление установленного образца ([Приложение № 2](#)), а также предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек (бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты. Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия.

8.5. Заполненное заявление с приложением соответствующих документов посетитель передает в кассу Музея, после чего кассир осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты и срока сдачи билета.

8.6. Сроки возврата денежных средств:

- Возврат денежных средств за билет наличным способом производится в день обращения посетителя.

- Возврат денежных средств за билет по безналичному расчету осуществляется в сроки, предусмотренные банком-эмитентом.

8.7. Возврат стоимости билетов осуществляется в часы работы кассы.