

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«АЛУПКИНСКИЙ ДВОРЦОВО-ПАРКОВЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»**

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГАУК РК
"Алупкинский музей-заповедник"
от 18.07.2022 г. N 204

ПОРЯДОК

возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые зрелищные мероприятия в Государственном автономном учреждении культуры Республики Крым «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»

1. Общие положения

1.1. Настоящий **Порядок возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые зрелищные мероприятия** (далее—Порядок) в Государственном автономном учреждении культуры Республики Крым "Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник" (далее-Музей) разработан в соответствии с Постановлением 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», которым определяется порядок возврата билетов в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий, в том числе в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 03 апреля 2020 г. № 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части", Приказом Министерства культуры РФ от 05.11.2019 г. № 1723 «Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность посетителей, при предъявлении которых возможно посещение театрально-зрелищных, культурно-просветительских или зрелищно-развлекательных мероприятий, публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, по именовым билетам, именовым абонементом, и именовым экскурсионным путевкам», Приказом Министерства культуры РФ от 29.06.2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета (электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий как бланки строгой отчетности» (зарегистрировано в Минюсте РФ 7 сентября 2020 г., регистрационный № 59670), Приказ Министерства культуры РФ от 22.03.2021 г. № 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» (зарегистрировано в Минюсте РФ 30 июня 2021 г., регистрационный № 64030), уставом Музея.

1.2. Порядок доводится до сведения посетителей путем размещения на информационном стенде, расположенного у кассы Музея (территория Хозяйственного корпуса) и через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» на официальном сайте Музея www.worontsovpalace.org (далее – сайт Музея), является договором публичной оферты.

1.3. Основные понятия и термины, которые используются:

- **Посетитель** – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку).
- **Мероприятие** - культурно-зрелищное мероприятие, в том числе театрально-зрелищные, культурно-просветительные, зрелищно-развлекательные мероприятия, включая публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, театральный спектакль, цирковое представление, концерт в зале, клубе или на открытой площадке, выставка, фестиваль, шоу, показ Омод, спортивное соревнование, экскурсия, а также любое иное событие, посещение которого возможно только по предъявлению специального документа – билета.
- **Организатор мероприятия** – юридическое лицо, фактически занимающееся организацией мероприятий и действующее на основании Договора (-ов), от своего имени и за свой счет размещает информацию в сети Интернет об услуге по бронированию, формированию в электронной форме билетов, абонементов или экскурсионных путевок, информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг на публичное представление музейных предметов и музейных коллекций и иные мероприятия.
- **Билет** - документ, выполненный на бланке строгой отчетности, по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Музеем.
- **Электронный билет** - это цифровая запись билета, которая хранится в специальной базе данных Музея в электронном виде. Распечатанный на обычной бумаге электронный билет может быть использован вместо традиционного бланка билета, т.к. имеет специальный штрих-код, подтверждающий факт бронирования и оплаты электронного билета на сайте Музея. По запросу Посетителя неиспользованный электронный билет может быть обменян в кассе на билет, изготовленный на бланке строгой отчетности.
- **Абонемент (Электронный абонемент)** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой мероприятий Музея в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе).
- **Экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка)** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии.
- **Кассы Музея** - кассы ГАУК РК «Алупкинский музей-заповедник» для продажи билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок).
- **Сайт** - WEB- сайт Музея, размещенный по адресу: www.worontsovpalace.org предназначенный для размещения информации о Музее и бронирования билетов (Заказ Билетов).
- **Заказ** – должным образом оформленный на Сайте запрос на приобретение Билетов.
- **Стоимость Заказа** определяется Сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующих расценок Музея на момент оформления Заказа на Сайте.
- **Номер заказа** - идентификационный номер, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных билетов из общей реализации в Системе.

- **Платеж** - перевод денежных средств в размере стоимости Заказа на счет Музея с помощью Банковской карты Клиента.
- **Подтверждение Заказа** - подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с Банковской карты Клиента.
- **Покупка** - оплата Заказа, подтверждаемая Фискальным чеком (БСО) и Электронным билетом на электронный адрес Клиента, указанный им при регистрации в Системе.
- **Расчет** - прием или выплата денежных средств с использованием наличных и (или) электронных средств платежа за оказываемые Музеем услуги.
- **Банковская карта** - инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком-эмитентом.
- **Возврат** - оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат Платежа на Банковскую карту Клиента.
- **Автоматизированная система для БСО** - контрольно-кассовая техника, используемая для формирования в электронной форме бланков строгой отчетности, а также их печати на бумажных носителях.
- **Система (Платежная система)** - совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе и включающая в себя программные, аппаратные и технические средства «TicketNet», Uniteller - обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Музеем и Клиентом в режиме защищенного соединения с использованием SSL – протокола по технологии безопасных платежей 3D-Secure («Verified by Visa» и «Mastercard Secure Code»).
- Uniteller – АО «Предпроцессинговый расчетный центр».
- **Правила платежных систем** - свод документов, регулирующих деятельность Платежных систем VISA, MasterCard, Мир.
- **Кассовый чек** - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Музеем и Клиентом, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники (ФЗ «О контрольно-кассовой технике» от 22.05.2003 № 54-ФЗ)
- **Держатель билета** - конечный бенефициар – лицо, зарегистрированное Клиентом при Заказе Электронных билетов, которое будет посещать Музей по Электронному билету.
- **Активация Билета** - контроль Билета при входе в ГАУК РК «Алупкинский музей-заповедник» путем считывания штрих-кода или гашения контролером.

1.4. Посетитель может приобрести входной Билет, а также Билет на экскурсионные и иные услуги Музея в кассе Музея; входной электронный Билет - на официальном сайте Музея www.worontsovpalace.org.

1.5. Приобретая билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) на проводимое Музеем мероприятие Посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Музеем, а также согласие с данным Порядком. Вместе с Билетом посетителю выдается кассовый чек, который содержит наименование вида услуги, ее цену и иную информацию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае повреждения, порчи и утраты билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

1.6. При приобретении Билетов у лиц, не имеющих полномочий на реализацию Билетов Музея, в том числе в сети Интернет, в случае возникновения каких-либо негативных последствий Музей ответственности не несет.

1.7. Для входа на мероприятие посетитель предъявляет оригинал билета (бланк строгой отчетности (БСО) или электронный билет.

1.8. Билеты на посещение Музея и на услуги Музея, формы и реквизиты которых не соответствуют требованиям Музея к их оформлению или содержат исправления, являются недействительными. Образцы бланков Билетов представлены в Приложении № 1, Приложении № 2, Приложении № 3, к настоящему Порядку, являющихся его неотъемлемой частью.

1.9. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, Посетитель не допускается на зрелищное мероприятие.

2. Приобретение билетов в кассе Музея

2.1 В кассе Музея Посетитель может приобрести:

- входной Билет на право самостоятельного осмотра экспозиций и выставок Музея;
- билет на экскурсионное обслуживание на посещение Музея в составе сборной группы;
- билет на экскурсионное обслуживание и другие дополнительные услуги (лекции, специализированные занятия) в соответствии с перечнем экскурсионных и других услуг для посетителей, размещенным во входной зоне Музея у кассы и на официальном сайте Музея.

2.2. Билеты приобретаются в кассе Музея как за наличный, так и безналичный (с помощью банковской карты) расчет.

2.3. Для юридических лиц, по предварительно заключенному договору с Музеем, предусмотрена оплата по безналичному расчету. Получение билетов в кассе за оплаченную по безналичному расчету услугу возможно в день посещения или заранее, через экскурсионный заказ, оформленный ответственным сотрудником Музея со ссылкой на действующий Договор.

3. Приобретение билетов на сайте Музея www.worontsovpalace.org

3.1. На сайте Музея Посетитель может приобрести:

- Входной Электронный билет.

3.2. Входной Электронный билет для лиц, имеющих право на бесплатное посещение Музея, можно приобрести только в кассе Музея в день посещения при предъявлении документа, подтверждающего право на бесплатное посещение.

3.3. Покупка входного Электронного билета на сайте Музея осуществляется на условиях **Пользовательского соглашения**.

3.4. Порядок покупки Электронного билета:

3.4.1 Регистрация для бронирования и оплаты входного Электронного билета. Покупателю необходимо пройти регистрацию на сайте Музея, заполнив все поля регистрационной формы (электронной анкеты). В электронной анкете указываются следующие сведения о Покупателе:

- Адрес электронной почты (e-mail);
- Номер мобильного телефона;
- Фамилию, имя, отчество Покупателя Электронного билета (данные используются в случае необходимости восстановления или возврата билета);
- Согласие Покупателя с условиями Пользовательского соглашения (отмечается знаком в соответствующем поле регистрационной формы).

3.4.2. Подтверждение Заказа. После оформления Заказа на электронный адрес Покупателя, указанный в регистрационной форме, будет направлено сообщение с номером Заказа и ссылкой на страницу оплаты. **Внимание!** Во избежание несоответствий проверяйте правильность вводимых при оформлении Заказа данных. В случае указания ошибочных данных Музей имеет право отказать в выдаче Электронного билета.

3.4.3. Оплата Заказа:

- Для проведения платежа Заказ автоматически перенаправляется на сайт авторизированной Системы, где проверяются данные Банковской карты Покупателя. При успешном проведении Платежа со счета Банковской карты Покупателя списывается сумма в размере стоимости Заказа, после чего осуществляется переход на страницу для распечатки Электронного билета с информацией о произведенном Заказе и способе оплаты со статусом «ОПЛАЧЕНО»;
- В случае, если оплата Заказа не была завершена и/или завершена unsuccessfully, Покупатель вправе оформить новый Заказ и провести его оплату согласно условий Пользовательского соглашения.

3.4.4 Проход в Музей по Электронному билету:

- Для входа в Музей Посетитель предъявляет на контроле Электронный билет в распечатанном виде или на экране мобильного устройства (Штрих-код) для считывания его специальным сканирующим устройством;

- Документ удостоверяющий личность Посетителя.

3.5. Безопасность платежа

3.5.1. Безопасность платежей обеспечивается с помощью системы Uniteller, функционирующей на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide (3D-Secure: Verified by Visa, MasterCard SecureCode).

3.5.2. Обработка полученных конфиденциальных данных держателя Банковской карты производится в АО «Предпроцессинговом расчетном центре» Uniteller, сертифицированного по стандарту PCI DSS. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

4. 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, на проводимое организацией исполнительских искусств или музеем зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ

4.1. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем мероприятия **по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником** в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (**далее - заявление о возврате**) (Приложение № 4). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

4.2. Оригинал заявления о возврате представляется Посетителем (его представителем) в Музей либо уполномоченному ими физическому или юридическому лицу, у которых был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка, и на которое договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), либо направляется Посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

4.3. Представление заявления о возврате в Музей либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

4.4. К заявлению о возврате прилагается **оригинал** неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки. При возврате электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается **распечатанная копия** электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также **копия** электронного кассового чека.

4.5. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в день их получения. В отсутствии необходимых данных, указанных в заявлении, в том числе паспортных данных, мобильного номера телефона, электронной почты, заявление не принимается и возвращается Посетителю (законному представителю) без рассмотрения.

По требованию посетителя (его представителя) Музей (ответственный сотрудник Отдела реализации билетов и экскурсионных путевок) либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Музей либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Посетителем условий, указанных в пункте 4.9.3 настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.8. Отказ в возврате денежных средств

4.8.1. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 4.9.3 настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей либо уполномоченное лицо сообщает Посетителю (его представителю) **не позднее 5 дней** со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) (далее – уведомление об отказе);
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения Посетителю решения Музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате.

4.9. Возврат денежных средств

4.9.1. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) Музей либо уполномоченное лицо не позднее **3 дней** со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения Посетителю решения Музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате.

Возврат денежных средств Посетителю осуществляется Музеем не позднее **10 дней** со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств Посетителю осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея при покупке Билета за наличные денежные средства;
- возврат на банковскую карту в кассе Музея при покупке билета по банковской карте;
- возврат денежных средств на банковскую карту через личный кабинет онлайн при покупке билета через сайт Музея.

4.9.2. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого мероприятия Музеем по причинам, предусмотренным п. 4.1 настоящего Порядка (по личной инициативе), Посетитель имеет право при возврате билета:

Количество дней до дня посещения	Процент возврата от цены билета
Не позднее, чем за 10	100%
Не позднее, чем за 10, но не позднее чем за 5	50%
Не позднее, чем за 5, но не позднее чем за 3	30%

В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, Музей Посетителю стоимость билета (абонемента, экскурсионной путевки) не возвращает.

4.9.3. Билеты (абонементы, экскурсионные путевки) приобретенные в Кассе Музея принимаются к возврату с возмещением полной стоимости при условии возврата в день их приобретения, но не позднее, чем за 2 (два) часа до окончания работы кассы, согласно режима работы кассы на момент

возврата (например, при режиме работы кассы до 17:15, билет можно вернуть в день его приобретения соответственно до 15:15).

Бланк заявления установленного образца можно получить у кассира (билетного) в кассе Музея или скачать с сайта Музея.

Оформленное заявление с приложенными документами в соответствии с настоящим Порядком, передается Посетителем в Кассу Музея для возврата кассиром денежных средств за неиспользованный билет.

В случае повреждения, порчи, отсутствия билетного контроля либо утраты билета дубликат билета не выдается и деньги не возвращаются.

4.9.4. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия по причинам, предусмотренным п. 4.1 настоящего Порядка (по личной инициативе), Посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не являются недействительными (не содержат исправления или поддельные);

б) заявление о возврате билета (электронного билета), в том числе именного билета, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки представлено в Музей либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия (включая день проведения мероприятия);

в) заявление о возврате абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, представлено в Музей либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия (включая день проведения мероприятия);

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе льготы и скидки (например: билеты, приобретенные по клубной карте «Клуб друзей Алупкинского музея-заповедника») в отношении которых Музеем в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки) не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

д) для возврата стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) заполняется заявление установленного образца, прилагаются документы в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 4.2. - 4.5. настоящего Порядка.

5. 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, на проводимые Музеем мероприятия в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя

5.1. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем мероприятия в связи с его болезнью Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью (Приложение № 5). Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

5.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое Посетителем приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

5.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

5.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- оригинал неиспользованного билета, абонемена или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемена или именной экскурсионной путевки, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;
- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

5.5. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем Посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.6. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанных в пункте 5.2 настоящего Порядка, документов, указанных в подпункте 2 пункта 5.4. настоящего Порядка, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 5.2 настоящего Порядка.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме Посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 5.3. и 5.4. настоящего Порядка, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

5.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Музей делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

5.8. Музей в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 5.6 настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных в пункте 5.4 настоящего Порядка.

5.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 5.12 настоящего Порядка, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

5.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 5.12 настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения Посетителю решения Музея об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

5.11. Музей не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента (с учетом положений пункта 8.2 настоящего Порядка), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, уведомляет Посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Музей осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств Посетителю осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея при покупке Билета за наличные денежные средства;
- возврат на банковскую карту в кассе Музея при покупке билета по банковской карте;
- возврат денежных средств на банковскую карту через личный кабинет онлайн при покупке билета через сайт Музея.

5.12. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя, Посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, именной абонемент и именную экскурсионную путевку, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именная экскурсионная путевка, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5.6. настоящего Порядка) представлены в Музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 5.5 настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5.2 – 5.6 настоящего Порядка;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именная экскурсионная путевка, приобретенные до возникновения у Посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

6. 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, на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа Посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

6.1. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации. (Приложение № 6).

6.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется Посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое Посетителем был приобретен билет (электронный

билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

6.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

6.4. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки, на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

6.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем Посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность

6.6. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в пункте 6.2 настоящего Порядка, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 6.4. настоящего Порядка, Посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Посетителем в срок, указанный в пункте 6.2 настоящего Порядка.

В случае подачи Посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме Посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 6.4 настоящего Порядка, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Музей делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

6.8. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 6.6 настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных в пункте 6.4 настоящего Порядка.

6.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Посетителем условий, указанных в пункте 6.12 настоящего Порядка, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

6.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 6.12 настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для

такого отказа, Музей сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;
- направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;
- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения Посетителю решения Музея об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

6.11. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемент (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 8.2 настоящего Порядка), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, Музей не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Музей осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств Посетителю осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея при покупке Билета за наличные денежные средства;
- возврат на банковскую карту в кассе Музея при покупке билета по банковской карте;
- возврат денежных средств на банковскую карту через личный кабинет онлайн при покупке билета через сайт Музея.

6.12 В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, именной абонемент и именную экскурсионную путевку, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именная экскурсионная путевка, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 6.6 настоящего Порядка) представлены в Музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 6.4 настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 6.2 – 6.6 настоящего Порядка.

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

ж) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Посетителем билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки.

7. Порядок переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и Музеями зрелищные мероприятия

7.1. Посетитель, приобретший именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку на проводимое Музеем зрелищное мероприятие, вправе обратиться в Музей не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении утверждается Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 7).

7.2. Заявление о переоформлении представляется Посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, в Музей.

7.3. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

Представление заявления о переоформлении представителем Посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя Посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

7.4. Именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок, переоформляются без дополнительной платы.

В случае если именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене (для льготной категории граждан), то они могут быть переоформлены только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки для лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка, должна быть равна стоимости льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, абонементе или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление. В случае если стоимость льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки превышает стоимость льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, абонементе или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты Посетителем разницы между льготной стоимостью билета, абонемента или экскурсионной путевки, предъявленных на переоформление, и стоимостью билета, абонемента или экскурсионной путевки, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

В случаях, указанных в абзаце втором настоящего пункта, к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу Посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, и лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

7.5. Переоформление именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки осуществляется Музеем в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения Посетителем положений, предусмотренных в пунктах 7.1 – 7.4 настоящего Порядка.

7.6. Переоформление Билетов осуществляет должностное лицо Музея уполномоченное приказом директора Музея.

8. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов), в том числе именных абонементов, на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа Посетителя от посещения зрелищного мероприятия

8.1. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые Музеем зрелищные мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право Посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

8.2. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата Посетителем абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, на проводимые Музеем зрелищные мероприятия при отказе Посетителя от посещения 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, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

8.3. Возврат частичной стоимости абонемента (электронного абонемента) на проводимые Музеем зрелищные мероприятия при отказе Посетителя от посещения второго или последующих предусмотренных абонементом зрелищных мероприятий 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, осуществляется если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения второго или соответствующего последующего зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

10. Порядок возврата билетов, приобретенных через сайт Музея www.Worontsovpalace.org

Осуществляется с учетом условий и требований ПП РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491, II. Порядок и условия возврата Посетителем Электронных билетов, Электронных абонементов и Электронных экскурсионных путевок, на проводимое Музеем зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя п. 15.

10.1. Возврат платежа за оплаченный Заказ проводится только за Заказы, оформленные на сайте Музея при помощи банковской карты. В рамках технологии интернет-эквайринга Возврат денежных средств возможен исключительно по реквизитам банковской карты, с которой проводилась оплата. Возврат денежных средств на карту осуществляется в срок от 5 до 30 банковских дней, в зависимости от Банка, которым была выпущена банковская карта.

10.2. Для осуществления возврата Платежа за оплаченный Заказ Посетителю необходимо:

- зайти в свой Заказ по ссылке, которая была отправлена на электронный адрес (указанный в процессе оформления Заказа) после оплаты Электронных билетов;
- перейти по кнопке «Вернуть билет» на страницу электронной формы «Заявление о возврате»;
- выбрать Электронные билеты, подлежащие возврату и указать причину;
- дать согласие с правилами возврата и на обработку персональных данных;
- нажать кнопку «Отправить», открыть новое, автоматически созданное письмо, отправленное на электронный адрес (указанный в процессе оформления Заказа) и подтвердить свое намерение о возврате, перейдя по ссылке в письме.

После процедуры подтверждения «Заявление о возврате» в электронном виде поступает на рассмотрение в Музей.

10.3. В случае возникновения технических неполадок в функционировании электронного сервиса возврата Электронных билетов Клиенту необходимо скачать текстовый файл «Заявление о возврате». Заполнить его в соответствии с причиной возврата и отправить в Музей на адрес электронной почты Службы поддержки: direction@worontsovpalace.org, приложив нужные документы. В заявлении о возврате указать: номер Заказа, фамилию, имя, отчество (при наличии), номера билетов, электронный адрес (указанный в процессе оформления Заказа), последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату приобретения, общую сумму, оплаченную за Электронные билеты, причину возврата, прилагаемые документы. Заявление о возврате должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Клиентом при приобретении Электронных билетов.

10.4. Обработка запросов на осуществление возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 17 часов по московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Посетителем в полном объеме условий, изложенных в п. 4.9.3. настоящего Порядка. Срок обработки запроса 10 рабочих дней.

10.5. Размер денежных средств, подлежащих возврату Посетителю за неиспользованный Электронный билет, Электронный абонемент или Электронную экскурсионную путевку, рассчитывается в соответствии с п. 4.9.2 настоящего Порядка.

10.6. В случаях документально подтвержденных обстоятельств, связанных с болезнью посетителя либо смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации Клиенту возмещается 100 % стоимости Электронного билета.

Заявление о возврате в связи с болезнью посетителя и прилагаемые к нему документы (копия листка нетрудоспособности либо справка – медицинское заключение, выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя) принимаются не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного Мероприятия.

10.7. При принятии Запроса на Возврат Платежа менее чем за сутки до начала зрелищного Мероприятия, стоимость Заказа Посетителю не возвращается.

10.8. Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат платежа производится только за все Электронные билеты, заказанные и оплаченные на сайте Музея.

10.9. Датой отсчета количества дней до дня проведения зрелищного Мероприятия считается:

- дата подтверждения (переход по ссылке) заявления о возврате – в случае заполнения электронной формы «Заявления о возврате»;

- дата поступления заявления о возврате на адрес электронной почты Службы поддержки e-ticket@worontsovpalace.org – в случае заполнения текстового файла «Заявления о возврате».

10.10. Для абонементов днем проведения зрелищного Мероприятия считается день проведения первого предусмотренного абонементом/электронным абонементом занятия/Мероприятия. Возврат за отдельное, не посещенное занятие по абонементу/электронному абонементу, не производится.

10.11. О принятом решении о возврате и размере денежных средств, подлежащих возврату, Музей, не позднее 3 (Трех) дней, направляет Клиенту уведомление на указанный Клиентом при регистрации адрес электронной почты. В случае отказа в возврате – не позднее 5 (Пяти) дней.

10.12. Во всех случаях возврат Платежа производится на основании заявления о возврате.

10.13. При поступлении заявления о возврате в иные сроки, не указанные выше, Музей оставляет за собой право не возвращать посетителю Стоимость Электронных билетов, кроме случаев, указанных в подпункте 11.5.

10.14. Правила возврата билетов по инициативе Музея:

10.14.1. В случае замены либо переноса зрелищного Мероприятия по инициативе Музея на другую дату, приобретенные посетителями Электронные билеты считаются действительными. При отказе от посещения по инициативе Клиента, Клиенту в данном случае возмещается 100 (Сто) процентов стоимости Электронного билета.

10.14.2. В случае отмены зрелищного Мероприятия по инициативе Музея (за исключением переноса ввиду форс-мажорных обстоятельств, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе: пожаров, наводнений и других стихийных бедствий, а так же принятия актов государственных органов, забастовок и других чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств), а также в случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления Заказа или осуществления Платежа, Музей производит аннулирование Заказа и возвращает Клиенту 100 (Сто) процентов стоимости Электронных билетов в Заказе. Музей обязуется в течение 5 (Пяти) рабочих дней оповестить Клиента путем отправки письма на указанный Клиентом при регистрации адрес электронной почты, и в течение 10 (Десяти) банковских дней осуществить Возврат Платежа в размере 100 (Сто) процентов стоимости Электронных билетов в Заказе на Банковскую Карту Клиента, с которой был совершен соответствующий Платеж.

10.14.3. В случае Возврата Платежа Музеем в соответствии с условиями настоящего Порядка и /или Правилами Международных Платежных Систем и законодательством Российской Федерации по соответствующему Заказу, будет расцениваться Сторонами, как событие, которое является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Порядку и считать свои обязательства перед Посетителем выполненными в полном объеме.

10.14.4. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Музея. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несет.

10.14.5. Музей имеет право изменить Порядок возврата билетов, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

11. Особенности отмены, замены либо переноса проводимого Музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части.

11.1. Особенности отмены, замены либо переноса проводимого Музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части.

11.2. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, проводимых Музеем, в связи с введением режимов, указанных в пункте 11.1 настоящего Порядка, Музей размещает на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены режимов, указанных в пункте 11.1 настоящего Порядка и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

Информация об отмене или переносе зрелищного мероприятия размещается Музеем не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в пункте 11.1 настоящего Порядка.

В случае невозможности в установленный абзацем вторым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия музей размещает на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена музеем не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 11.1 настоящего Порядка.

11.3. При отмене Музеем проведения зрелищных мероприятий, Музей или уполномоченное лицо, у которого приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Музеем на указанное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки (далее – уполномоченное лицо), вправе предложить Посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 11.1 настоящего Порядка, либо возместить Посетителю полную стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки (в соответствии с п. 4.1-4.4 настоящего Порядка).

11.4. В случае, если Музей не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 11.1 настоящего Порядка, не определил дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия и не разместил информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», такое зрелищное мероприятие считается отмененным и Музей или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки Посетителю по его инициативе:

- в день обращения Посетителя о возврате стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки в Музей или к уполномоченному лицу;
- в день обращения Посетителя о возврате стоимости электронного билета, абонемента или экскурсионной путевки в Музей или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен электронный билет.

Музей обязан провести все зрелищные мероприятия, перенесенные ими в связи с введением режимов, указанных в пункте 11.1 настоящего Порядка, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 11.1 настоящего Порядка.

11.5. Возврат полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки при отмене зрелищных мероприятий, проводимых Музеем, в связи с введением режимов, указанных в пункте 11.1 настоящего Порядка, осуществляется Музеем или уполномоченным лицом Посетителю по его инициативе:

- не позднее 180 дней со дня обращения Посетителя о возврате стоимости электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки в Музей или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который были оформлены и приобретены;
- не позднее 180 дней со дня обращения Посетителя о возврате стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки в Музей или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 11.1 настоящего Порядка.

11.6. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки в Музей или к уполномоченному лицу с даты отмены режимов, указанных в пункте 11.1 настоящего Порядка:

- не позднее 6 месяцев в случае, указанном в пункте 11.3 настоящего Порядка;
- не позднее 9 месяцев в случае, установленном в абзаце шестом пункта 11.4 настоящего Порядка.

11.7. Возмещение стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок, реализованных Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), а также возмещение стоимости именных билетов, именных абонементов или именных экскурсионных путевок осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.