Приложение

к приказу ГБУК г. Москвы «ГМЗ «Царицыно»

от «02» сентября 2019 г. № 529

**Правила**

**возврата билетов (абонементов) на зрелищные мероприятия Музея и экскурсионных путевок**

1. Настоящие Правила устанавливают следующий порядок возврата билетов (абонементов) на проводимые в Музее зрелищные мероприятия и экскурсионных путевок.
	1. Под зрелищными мероприятиями (далее – Мероприятие) понимаются театрально-концертные, культурно-просветительные, досугово-развлекательные, творческие, образовательные, концертные мероприятия, являющиеся услугой в сфере культуры.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Причина и сроки возврата**  | **Размер возмещения стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки** | **Основание и условие возврата** |
| Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Музея | 100% | С согласия посетителя |
| Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника, форс-мажорные обстоятельства (эпидемии, ограничения посещений по погодным условиям и т.п.) | 100% | При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия |
| Посетитель отказался от посещения мероприятия до его проведения: |  | Федеральный закон от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»  |
| – за 10 и более дней (включая дату мероприятия) |  100% |
| – за 5–9 дней (включая дату мероприятия) | 50% |
| – за 3–4 дня (включая дату мероприятия) | 30% |
| – менее чем за 3 дня | Музей не возвращает стоимость билета посетителю |

2. Приобретая билет (абонемент) на проводимое Музеем Мероприятие, экскурсионную путевку покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с Музеем, а также согласие с данными Правилами.

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

4. Порядок возврата денежных средств:

4.1. Возврат наличных денежных средств за билеты (экскурсионные путевки, абонементы), приобретенные в кассах Музея за наличные денежные средства, осуществляется по адресу: г. Москва, ул. Дольская, д.1, стр. 6А (кассы Хлебного дома и Большого дворца), при наличии оригинала билета (экскурсионной путевки, абонемента) с неповрежденным контролем, на основании заявления и документа, удостоверяющего личность.

4.2. Возврат безналичных денежных средств за билеты (экскурсионные путевки, абонементы), приобретенные в кассах Музея за безналичный расчет (по банковской карте), осуществляется по адресу: г. Москва, ул. Дольская, д.1, стр. 6А (кассы Хлебного дома и Большого дворца) при наличии оригинала билета (экскурсионной путевки, абонемента) с неповрежденным контролем, чека, банковской карты, с которой осуществлялась оплата, на основании заявления и документа, удостоверяющего личность.

4.3. Оформление возврата денежных средств за билеты (экскурсионные путевки, абонементы), приобретенные на официальном сайте Музея, осуществляется в следующем порядке:

4.3.1. По запросу покупателя до обмена ваучера (электронного билета) на билет в кассе Музея.

4.3.1.1. Для осуществления возврата стоимости билета покупатель должен отправить в Музей запрос на адрес электронной почты tickets-vozvrat@tsaritsyno-museum.ru, в котором необходимо указать фамилию, имя, отчество покупателя, номер ваучера (электронного билета), адрес электронной почты, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату заказа, сумму заказа и изложить отказ от заказа и желание осуществить возврат платежа. Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанной покупателем при оформлении заказа. Возврат стоимости билета осуществляется только на банковскую карту, с которой был произведен платеж

Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения покупателем в полном объеме условий, оговоренных в п.4.3.1.1 настоящих Правил.

4.3.2. Правила возврата денежных средств по запросу покупателя после обмена ваучера на билет в кассе Музея:

* + - 1. Оформление заявления на возврат стоимости билета может быть осуществлено покупателем **только** в кассах Музея по адресу: г. Москва, ул. Дольская, д. 1, стр. 6А (кассы Хлебного дома и Большого дворца), при наличии оригинала билета (экскурсионнойпутевки, абонемента) с неповрежденным контролем.

4.3.2.2. Для осуществления возврата стоимости билета покупатель заполняет заявление (выдается на кассе), в котором указывает: свои фамилию, имя, отчество, номер ваучера, номер паспорта, адрес электронной почты и номер банковской карты, с которой был произведен платеж, дату заказа, сумму заказа и номер билета. Для оформления возврата покупателю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, и билет.

4.4. Оформление возврата денежных средств за билеты (экскурсионные путевки, абонементы), приобретенные за **безналичный** расчет юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, осуществляется на основании оригинала письма на бланке организации на имя генерального директора Музея за подписью руководителя организации, совершившей платеж, с предоставлением информации о банковских реквизитах, при наличии оригиналов билетов (экскурсионных путевок, абонементов). Возврат осуществляется в течение трех банковский дней.

5. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, Музеем не возмещаются.

6. Билеты, абонементы и экскурсионные путевки (за исключением именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок), в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), не принимаются к возврату.