

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ  
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ, ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ И  
ЛАНДШАФТНЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК «ЦАРИЦЫНО»

П Р И К А З

«18» февраля 2021 г.

№ 59

**Об утверждении правил и условий возврата билетов,  
абонементов и экскурсионных путевок на проводимые  
Музеем мероприятия**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 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», а также в целях упорядочения работы по возврату билетов (экскурсионных путевок, абонементов) и возврату стоимости услуг, оказываемых в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Государственный историко-архитектурный, художественный и ландшафтный музей-заповедник «Царицыно» (далее - Музей) **приказываю:**

1. Утвердить и ввести в действие Правила и условия возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые в Музее мероприятия (далее – Правила возврата билетов) в соответствии с приложением 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить формы заявлений на возврат денежных средств посетителям за билеты (электронные билеты), абонементы (электронные

абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки) на проводимые Музеем мероприятия культурно-досугового, досугово-развлекательного, просветительского, рекламного, образовательного и творческого характера, а также общественно-значимые социальные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, в соответствии с приложением 2 к настоящему приказу.

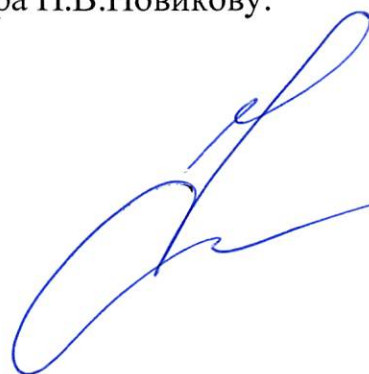
3. Заместителям генерального директора Н.В.Новиковой, О.В. Докучаевой и К.Э.Байдильдиной, главному бухгалтеру Н.С. Кукушкиной руководствоваться в своей работе настоящим приказом.

4. Начальнику Отдела внешних связей и партнерских программ Ю.А.Киселевой обеспечить размещение Правил на сайте Музея и информационных носителях.

5. Считать утратившим силу приказ Музея от 02.09.2019 № 529 «Об утверждении Правил возврата билетов (абонементов) на зрелищные мероприятия Музея и экскурсионных путевок».

6. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора Н.В.Новикову.

Генеральный директор



Е.Б.Фокина

**Правила и условия  
возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые  
в Музее мероприятия**

**I. Общие положения. Основные термины и определения.**

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата Посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) на проводимые Музеем культурно-досугового, досугово-развлекательного, просветительского, рекламного, образовательного и творческого характера, а также общественно-значимые социальные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, в том числе выставок и постоянных экспозиций (далее - мероприятия).

2. Используемые термины и определения:

- 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).

- Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение 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 обменен в кассе на билет, изготовленный на бланке строгой отчетности.

- Ваучер – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Посетителем оплаты Билетов на Сайте. Ваучер Заказа не является билетом и не дает права посещения мероприятия.

- 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 ГБУК г. Москвы «ГМЗ «Царицыно» для продажи билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) и обмена ваучеров на Билеты.

Сайт- WEB- сайт Музея, размещенный по адресу: [www.tsaritsyno-museum.ru](http://www.tsaritsyno-museum.ru).

3. Приобретая билет, абонемент и экскурсионную путевку на проводимое Музеем мероприятие Посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с Музеем, а также согласие с данными Правилами.

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

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

**II. Порядок и условия возврата посетителем  
билетов (электронных билетов), абонементов (электронных  
абонементов) и экскурсионных путевок (электронных  
экскурсионных путевок) на проводимое Музеем мероприятие  
в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия  
по инициативе Посетителя**

5. 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) 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, по форме, утвержденной Музеем (далее - заявление о возврате).

6. Оригинал заявления о возврате представляется Посетителем (его представителем) в Музей либо направляется Посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

7. Представление заявления о возврате в Музей 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.

8. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемена или экскурсионной путевки.

При возврате электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

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

10. 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) уполномоченное лицо (ответственный сотрудник Отдела реализации билетов и экскурсионных путевок) 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).

11. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Музей 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 15 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

#### **Отказ в возврате денежных средств**

12. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 15 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей 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 об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате.

13. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) 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.

Возврат денежных средств Посетителю осуществляется 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.

14. Размер денежных средств, подлежащих возврату Посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), рассчитывается в соответствии с положениями, предусмотренными ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре:

Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости билета, абонеента 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 по перечню и в сроки, предусмотренные постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491
Отказ Посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам:		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	денежные средства не возвращаются	

15. 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 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) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) представлено в Музей не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия (включая день проведения мероприятия);

в) заявление о возврате абонеента (электронного абонеента) представлено в Музей

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 Царицына»);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 6-9 8 настоящих Правил, и заявление о возврате содержит все необходимые сведения.

### **III. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) на проводимые Музеем мероприятия в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя**

16. 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.

17. Заявление о возврате, по форме, утвержденной Музеем, 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).

18. 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения),



выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

20. 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.

21. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в пункте 17 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 19 настоящих Правил, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Посетителем в срок, указанный в пункте 17 настоящих Правил.

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 18 и 19 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

22. 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).

23. 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 21 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных в пункте 19 настоящих Правил.

24. 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), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 27 настоящих

Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

25. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 27 настоящих Правил, 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.

26. Музей не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента), с учетом положений пункта 41 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной 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.

27. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем 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) при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная 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 21 настоящих Правил) представлены в Музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 19 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 17 - 21 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

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

**IV. Порядок и условия возврата посетителем  
билетов (электронных билетов), абонементов (электронных  
абонементов) и экскурсионных путевок (электронных  
экскурсионных путевок) на проводимые Музеем мероприятия  
в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица,  
являвшегося членом его семьи или его близким  
родственником в соответствии с Семейным кодексом  
Российской Федерации**

28. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем 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.

29. Заявление о возврате по форме, утвержденной Музеем, 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 мероприятия, на которое Посетителем был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

30. 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки на посещение мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента 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).

32. 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.

33. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в пункте 29 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 31 настоящих Правил, Посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения 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 29 настоящих Правил.

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 31 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

34. 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).

35. 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 33 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных в пункте 31 настоящих Правил.

36. 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 39 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

37. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 39 настоящих Правил, 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.

38. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента (с учетом положений пункта 41 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной 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.

39. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем 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) при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная 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 33 настоящих Правил) представлены в Музей (в случае, если собственным порядком возврата не установлено право посетителя представить заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы после дня проведения мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

- в) документы, указанные в пункте 31 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

- г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 29 - 33 настоящих Правил;

- д) представленные документы содержат достоверную информацию;



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

ж) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки).

**V. Особенности возврата посетителем абонеентов  
(электронных абонеентов)  
на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа  
посетителя от посещения мероприятия**

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

41. Возврат полной стоимости абонеента в случае возврата Посетителем абонеента (электронного абонеента) на проводимые Музеем зрелищные мероприятия при отказе Посетителя от посещения 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 мероприятия, входящего в абонемент.

42. Возврат частичной стоимости абонеента (электронного абонеента) 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 мероприятия, входящего в абонемент.

**VI. Порядок и условия возврата Посетителем  
билетов (электронных билетов), абонеентов (электронных  
абонеентов) и экскурсионных путевок (электронных  
экскурсионных путевок) на проводимые Музеем зрелищные мероприятия  
в случае отмены, замены и переноса мероприятия по инициативе Музея**

43. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Музеем мероприятия по его

инициативе Посетителю возвращается полная стоимость билета в течение 5 (пяти) банковских дней с момента принятия Музеем соответствующего решения об отмене, замене или переносе мероприятия.

44. Информация об отмене, замене или переносе проводимого Музеем мероприятия по его инициативе размещается на сайте Музея и на кассах Музея. Музей оставляет за собой право производить замену исполнителей без предварительного уведомления посетителей. Замена исполнителей основанием для возврата билетов не является.

При переносе или замене мероприятия Музей вправе предложить посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету.

45. Заявление о возврате билета должно быть подано посетителем в Музей через кассу, направлено на электронную почту: [tickets-vozvrat@tsaritsyno-museum.ru](mailto:tickets-vozvrat@tsaritsyno-museum.ru) или направлено заказным письмом по юридическому адресу Музея в следующие сроки:

- при замене мероприятия – со дня объявления до даты проведения мероприятия;
- при отмене мероприятия – со дня отмены до даты, когда отмененное мероприятие должно было состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе мероприятия – со дня объявления и до изначально установленной даты проведения мероприятия.

46. Возврат стоимости билета при отмене мероприятия, в связи с введением режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации осуществляется посетителю по его инициативе не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета. При этом, если день обращения посетителя пришёлся на время, когда действовали указанные режимы, то 180 дней отсчитывается с первого рабочего дня после отмены соответствующих режимов.

47. Возврат денежных средств Посетителю осуществляется в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения заявления установленного образца (Приложение № 3) 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;
- К заявлению должен быть приложен бланк строгой отчетности и кассовый чек.

48. **В случае** отмены, замены либо переноса проводимого Музеем мероприятия возврат денежных средств за электронные билеты (ваучеры), заказанные и оплаченные на сайте Музея по адресу: [www.tsaritsyno-museum.ru](http://www.tsaritsyno-museum.ru), до их обмена на кассе Музея на бланк строгой отчетности (билет) осуществляется на банковскую карту через личный

кабинет онлайн при заполнении заявления на сайте Музея.

## **VIII. Порядок и условия возврата электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок на проводимые Музеем мероприятия в случае их приобретения на официальном сайте Музея**

49. Возврат билета, заказанного и оплаченного на сайте Музея по адресу: [www.tsaritsyno-museum.ru](http://www.tsaritsyno-museum.ru), осуществляется на платежную карту, с которой был осуществлен платеж.

50. Правила возврата стоимости билетов по запросу Посетителя **до обмена ваучера на билет** в кассе музея.

Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца (Приложение № 3).

Заполненный скан заявления с подписью Посетителя, копию документа, удостоверяющего личность посетителя, копию электронного билета (ваучера), а также копию электронного кассового чека необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении заказа, на электронный адрес: [tickets-vozvrat@tsaritsyno-museum.ru](mailto:tickets-vozvrat@tsaritsyno-museum.ru).

51. Правила возврата стоимости билетов, приобретенных при помощи **банковской карты на Сайте и полученных в Кассах музея.**

Оформление заявления на возврат стоимости Билета может быть осуществлено Посетителем только в Кассах Музея 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, электронного чека и паспорта.

Приложение 2  
к приказу ГБУК г.Москвы «ГМЗ «Царицыно»  
от « 18 » февраля 2021 г. № 59

Форма  
Заявления на возврат денежных средств за билеты, абонементы и экскурсионные путевки  
приобретенные в кассах Музея

Генеральному директору  
ГБУК г. Москвы «ГМЗ «Царицыно»  
Е.Б.Фокиной  
г. Москва, ул. Дольская, д. 1  
от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. посетителя)

паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

Тел.: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Заявление о возврате денежных средств

Я, \_\_\_\_\_  
(Фамилия, Имя, Отчество полностью)

Прошу вернуть денежные средства в сумме \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

за билет \_\_\_\_\_  
(входной, на концерт, экскурсионную путевку и т.д.)

номер \_\_\_\_\_ билета

\_\_\_\_\_  
(указывается серия и шестизначный номер бланка билета)

Причина возврата \_\_\_\_\_

Оплата была произведена наличными/банковской картой (нужное подчеркнуть).

К заявлению прилагаются:

\_\_\_\_\_/Ф.И.О./

(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

О принятом решении прошу сообщить по телефону, по электронному адресу, почтой России  
(нужное подчеркнуть)

При заполнении заявления на возврат, Покупатель выражает свое полное согласие на обработку персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных. Покупатель подтверждает факт ознакомления с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», и в полной мере осознает и понимает права и обязанности в области защиты персональных данных.

С правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен (а).



**Форма**  
**Заявления на возврат денежных средств за билеты, абонементы и экскурсионные путевки**  
**приобретенные на официальном сайте Музея**

Генеральному директору  
ГБУК г. Москвы «ГМЗ «Царицыно»  
Е.Б.Фокиной  
г. Москва, ул. Дольская, д. 1  
от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(Ф.И.О. посетителя)*

паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

Тел.: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

*(адрес электронной почты, который был  
указан при заказе билета)*

**Заявление о возврате денежных средств**

Я, \_\_\_\_\_  
*(Фамилия, Имя, Отчество полностью)*

Прошу вернуть денежные средства в сумме \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(прописью)*

за билет \_\_\_\_\_

*(на концерт, входной, экскурсионная путевка и т.д.)*

Номер заказа \_\_\_\_\_ Дата заказа \_\_\_\_\_

*(№ ваучера)*

Причина возврата \_\_\_\_\_

Последние 4 цифры № банковской карты, с которой был произведен платеж \_\_\_\_\_

*К заявлению прилагаются:*

\_\_\_\_\_  
/Ф.И.О./

подпись

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

При заполнении заявления на возврат, Покупатель выражает свое полное согласие на обработку персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных. Покупатель подтверждает факт ознакомления с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», и в полной мере осознает и понимает права и обязанности в области защиты персональных данных.

С правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен (а).