

Правила возврата билетов Государственного Музея-заповедника «Царское Село»

Настоящие Правила устанавливают следующий порядок возврата билетов, реализуемых Музеем.

1. Входные билеты на основную экспозицию Екатерининского Дворца действуют в течение 1 часа с момента приобретения, возврату и обмену не подлежат.
2. Входные билеты в павильоны, на выставки и в парк приобретаются в момент посещения, обмену и возврату не подлежат.
3. Возврат посетителю стоимости билетов, приобретённых в кассе Музея, на зрелищное мероприятие (культурную программу), проводимое Музеем, при отказе от посещения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»:

Количество дней до дня проведения зрелищного мероприятия	Сумма возврата в процентах от цены билета
Не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия	100% цены билета
Менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия	50% цены билета
Менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия	30% цены билета
Менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия	Музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета, кроме случаев отказа в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

4. Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие в установленные сроки лично либо через представителя, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности, в Музей к уполномоченному представителю (начальнику отдела реализации билетов) по адресу СПб, г. Пушкин, Садовая, д.1 с приложением билета.

По требованию посетителя выдаётся расписка в получении документов с указанием их перечня, и даты их получения.

Возврат денежных средств производится в размере, установленном в п.3 настоящих Правил, не позднее 3 рабочих дней со дня подачи заявления.

5. *Особенности возврата билетов в случае отказа от посещения в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.*

Если Правительством Российской Федерации не установлено иное, в Музее применяется следующий порядок возврата билетов в таких случаях.

- 5.1. Посетитель вправе обратиться с заявлением в связи с болезнью в Музей к уполномоченному представителю (начальнику отдела реализации билетов) по адресу СПб, г. Пушкин, Садовая, д.1, – не позднее 14 дней с даты проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет.

Заявление в связи с болезнью посетителя подается в свободной форме. Подача заявления в связи с болезнью посетителя и возврат денежных средств по заявлению в связи с болезнью посетителя производятся при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

При подаче заявления в связи с болезнью посетителя посетитель также предоставляет следующие документы:

- неиспользованный билет на посещение зрелищного мероприятия;
- оригинал справки медицинского учреждения или копия листка нетрудоспособности.

В день получения заявления в связи с болезнью посетителя уполномоченный сотрудник по требованию посетителя выдает расписку в получении заявления в связи с болезнью посетителя и представленных посетителем документов с указанием их перечня, и даты их получения.

По заявлению может быть принято одно из следующих решений:

- а) осуществить возврат денежных средств по заявлению в связи с болезнью посетителя в срок не позднее 3 рабочих дней со дня подачи заявления;
- б) продлить срок рассмотрения заявления до 7 рабочих дней со дня его регистрации при необходимости проверки подлинности документов либо достоверности сведений, содержащихся в них.

В случае неустранимых сомнений в подлинности документов либо достоверности сведений, содержащихся в них, Музей вправе отказать в возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие.

О принятом решении уполномоченный представитель Музея сообщает посетителю.

Заявления в связи с болезнью посетителя, поданные более чем через 14 дней после проведения зрелищного мероприятия, к рассмотрению не принимаются.

- 5.2. Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие в связи со смертью родственника лично либо через представителя, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности, - не позднее 30 дней с даты проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет.

Возврат денежных средств по заявлению в связи со смертью родственника возможен в случае, если смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не более чем за 10 дней до даты начала зрелищного мероприятия.

Заявление в связи со смертью родственника подается в свободной форме.

При подаче заявления в связи со смертью родственника посетитель предоставляет следующие документы:

- зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти по форме N 106/у-08 (оригинал или копия) при условии, что смерть в соответствии с документом наступила не более чем за 10 дней до даты начала зрелищного мероприятия;
- документы, подтверждающие степень родства (оригинал или копия).

В день получения заявления в связи со смертью родственника уполномоченный сотрудник по требованию посетителя выдает расписку в получении заявления в связи со смертью родственника и представленных посетителем документов с указанием их перечня, а также даты их получения.

По заявлению может быть принято одно из следующих решений:

- a) осуществить возврат денежных средств по заявлению в связи со смертью родственника в срок не позднее 3 рабочих дней со дня подачи заявления;
- b) продлить срок рассмотрения заявления до 7 рабочих дней со дня его регистрации при необходимости проверки подлинности документов либо достоверности сведений, содержащихся в них.

В случае неустранимых сомнений в подлинности документов либо достоверности сведений, содержащихся в них, Музей вправе отказать в возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие.

О принятом решении уполномоченный представитель Музея сообщает посетителю.

Заявления в связи со смертью родственника, поданные более чем через 30 дней после проведения зрелищного мероприятия, к рассмотрению не принимаются.

6. Все заявления посетителей на возврат билетов подлежат регистрации.
7. Во всех случаях возврата билетов зачисление денежных средств по заявлениям посетителей осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем, либо непосредственно в кассе Музея в случае приобретения билета за наличный расчет.
8. *Особенности возврата электронных билетов на зрелищные мероприятия (культурные мероприятия), экспозиции.*

Заявление на возврат денежных средств за электронные билеты направляется по электронной почте на адрес: tickets-vozvrat@tzar.ru, в заявлении необходимо указать: Фамилию, Имя, номер Ваучера (электронного билета), адрес электронной почты, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату заказа, сумму заказа и в явной форме изложить отказ от заказа и желание осуществить возврат платежа.

Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанного посетителем при оформлении Заказа.

При принятии запроса на возврат платежа не позднее чем за 3 дня до даты мероприятия возврат платежа производится в размере 100% стоимости билетов. **При принятии запроса на возврат платежа менее чем за 3 дня до даты мероприятия стоимость электронных билетов не возвращается.**

Возврат платежа осуществляется за весь заказ. Частичный возврат невозможен.

9. Во всех случаях возврат билетов производится на основании заявления.
10. Настоящий Порядок возврата билетов может быть изменён, в том числе в случае принятия Правительством Российской Федерации нормативных актов, регламентирующих порядок возврата билетов.