

**ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ),
АБОНЕМЕНТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ АБОНЕМЕНТОВ)
И ЭКСКУРСИОННЫХ ПУТЁВОК (ЭЛЕКТРОННЫХ ЭКСКУРСИОННЫХ ПУТЁВОК)**

Настоящие Правила возврата посетителем Входных билетов (электронных входных билетов), Экскурсионных билетов (Электронных экскурсионных билетов), Лекционных билетов (Электронных экскурсионных билетов), Билетов на творческие занятия (электронных билетов на творческие занятия), Абонементов (электронных абонементов) и Экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов и билетов на разовые мероприятия (далее – Билеты, Электронные билеты) на проводимое музеем мероприятие (далее – Правила) разработаны на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 и определяют порядок и условия возврата посетителем Билетов на проводимые Музеем зрелищные, культурно-просветительские и творческие мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – Мероприятие).

Количество дней до дня проведения Мероприятия	Сумма возврата
Абонементы (электронные Абонементы) и Экскурсионные путёвки (Электронные экскурсионные путёвки)	
Не позднее чем за 10 (десять) дней до дня проведения Мероприятия	100% от цены Билета
Не ранее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия	50% от цены Билета
Менее чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия	билеты возврату не подлежат 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. Возврат Билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.
Входные билеты (электронные входные билеты)	
не позднее, чем за 3 (три) дня до окончания периода действия Мероприятия	100% от цены Билета

<p>Менее чем за 3 (три) полных дня до окончания периода действия Мероприятия</p>	<p>билеты возврату не подлежат 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. Возврат Билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.</p>
<p>Экскурсионные билеты (Электронные экскурсионные билеты), Лекционные билеты (Электронные экскурсионные билеты), Билеты на творческие занятия (электронные билеты на творческие занятия), в том числе именные билеты и Билеты на разовые мероприятия</p>	
<p>не позднее, чем за 3 (три) дня до даты проведения Мероприятия</p>	<p>100% от цены Билета</p>
<p>менее чем за 3 дня до даты проведения Мероприятия</p>	<p>билеты возврату не подлежат 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. Возврат Билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.</p>

В случае **замены либо переноса Мероприятия** по инициативе Музея на другую дату, приобретённые посетителями Билеты считаются действительными. В этом случае, при отказе от посещения Мероприятия посетителю возмещается 100% стоимости Билета по заявлению о возврате, полученном до новой установленной даты проведения мероприятия.

В случае **отмены Мероприятия** посетителю возмещается 100% стоимости Билета.

Для Абонементов (электронных абонементов) днём проведения мероприятия считается день первого предусмотренного абонементом занятия или лекции. Абонементы (электронные абонементы) на проводимые Музеем 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.

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА
электронных билетов, электронных абонементов и электронных
экскурсионных путёвок и ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ НА ДРУГИХ ЛИЦ именных
билетов на проводимые музеем мероприятия.

В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Музеем мероприятия по одной из ниже перечисленных причин, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате Электронных билетов и возмещении денежных средств за неиспользованные Электронные билеты, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных (далее – заявление о возврате). Посетитель, приобретший именной билет, вправе обратиться в Музей не позднее 10 дней до дня проведения мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, (далее - заявление о переоформлении). Формы заявлений о возврате и заявления о переоформлении утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 22 марта 2021 г. N 351.

Сканы / фото документов, прилагаемых к заявлению о возврате, необходимо отправить на электронный адрес Службы поддержки refund@muar.ru

Причина отказа	Условия возмещения денежных средств	Приложение к заявлению о возврате
По собственной инициативе	Заявление о возврате предоставляется посетителем в Музей в электронной форме документов не менее чем за три дня до дня проведения Мероприятия.	Неиспользованный Электронный билет; Электронный кассовый чек.
По причине болезни либо смерти члена семьи или близкого родственника	Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в Музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Неиспользованный Электронный билет; 2. Электронный кассовый чек; 3. В случае болезни - копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия; 4. В случае смерти члена семьи или близкого родственника - копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником. 5. В случае невозможности предоставления указанных

		<p>в п.3 и п.4 документов одновременно с подачей заявления о возврате, посетитель (представитель) может предоставить их в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия.</p>
--	--	--

Заявление о возврате может быть, а заявление о переоформлении должно быть представлено посетителем в Музей в бумажном виде Администратору. Заявление о возврате может быть направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении с указанием прилагаемых документов. В этом случае к заявлению прикладываются оригинал неиспользованного билета (при возврате электронного билета - распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека). К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет.

Представление заявления о возврате и заявление о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя. В случае представления заявления о возврате или заявления о переоформлении представителем посетителя к ним прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств. О принятом решении Музей не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя способом, указанным посетителем в заявлении о возврате. Возврат Билетов производится на основании заявления о возврате не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств, способом, который был использован при покупке билета. Денежные средства выплачиваются по номинальной цене, указанной в билете. Комиссионные сборы и другие выплаты за услуги распространителей в стоимость билета не включаются и выплате не подлежат. При возврате билета, купленного в кассе с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен и чек. Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте в кассах и на сайте Театра, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

Переоформление именного билета осуществляется Музеем в день подачи заявления о переоформлении. Переоформление именного билета, приобретенного по льготной цене возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета и стоимостью билета установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет. При этом к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, и лица, на которое переоформляется именной билет.

Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые Музеем 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. 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 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.

Музей имеет право изменить Порядок возврата Билетов, если это не противоречит законодательству РФ.

ФГБУК «Государственный научно-исследовательский музей архитектуры имени А.В. Щусева» предоставляет право реализации Билетов интернет-площадке по продаже билетов «TimePad» на отдельные Мероприятия. В случае, если билеты были приобретены на иных интернет-площадках, музей не несёт ответственности за поддельные Билеты, за Билеты, приобретённые с рук или на сторонних сайтах (кроме официального сайта музея www.muar.ru и ресурса www.TimePad.ru). Данные Билеты являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Музеем мероприятий и не принимаются к возврату.