

ПРАВИЛА

Приобретения и возврата билетов в ФГБУК «Всероссийский музей декоративно-прикладного и народного искусства»

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с законом Российской Федерации от 9 октября 1002 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с Федеральным законом от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации о культуре», законом РФ «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом РФ.
2. Заказчиком является физическое, юридическое лицо или иное лицо, обеспечивающее посещение Музея и приобретшее билет.
3. Исполнителем является Музей, обеспечивающий реализацию билетов.
4. В случае невозможности посещения Музея по ранее приобретенному билету по вине Исполнителя:
 - 4.1. Осуществляется возврат денежных средств в полном объеме по заявлению на возврат денежных средств (далее – Заявление), предоставленному Заказчиком лично или направленному по электронному адресу tickets@damuseum.ru, по форме, размещенной на официальном сайте Музея.
5. Основанием для расчетов между Заказчиком и Исполнителем являются билеты установленного образца (бланки строгой отчетности).
6. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, препятствующих посещению Музея по ранее приобретенному билету, стороны обязаны незамедлительно уведомить друг друга о начале и окончании обстоятельств форс-мажора, а также предоставить документ компетентного государственного органа, подтверждающего обстоятельства форс-мажора, после чего:
 - 6.1. Осуществить возврат денежных средств в полном объеме по Заявлению, предоставленному Заказчиком лично или направленному по электронному адресу tickets@damuseum.ru, по определенной форме, размещенной на официальном сайте Музея.
7. Порядок приобретения и возврата билета.
 - 7.1. Заказчик может приобрести билет:
 - 7.1.1. За наличный расчет, по банковской карте или по Пушкинской карте в кассе Музея.
 - 7.1.2. За наличный расчет, по банковской карте в терминале Музея.
 - 7.1.3. На официальном сайте продаж Музея (tickets.damuseum.ru) по банковской или по Пушкинской карте.
 - 7.1.4. Льготные билеты за наличный расчет или по банковской карте приобретаются исключительно в кассе или в терминале Музея при предъявлении документов, подтверждающих право на соответствующую льготу.
 - 7.1.5. Льготный билет (льгота – «учащиеся старше 16 лет») для держателей Пушкинской карты приобретается в кассе или в терминале Музея при предъявлении документов, подтверждающих право на соответствующую льготу или на официальном сайте продаж Музея (tickets.damuseum.ru). Приобретая льготный билет по Пушкинской карте на официальном сайте продаж Музея (tickets.damuseum.ru) держатель Пушкинской карты

подтверждает право на соответствующую льготу и обязан предъявить документ, подтверждающий право на соответствующую льготу при посещении Музея работнику Музея. В случае отсутствия и/или отказа предъявления документа, подтверждающего право на соответствующую льготу, приобретенный ранее билет обмену или возврату не подлежит.

7.2. Возврат денежных средств за приобретенный билет производится в следующем порядке:

7.2.1. В случае подачи Заявления не позднее, чем за 3 (Три) календарных дня до даты предполагаемого посещения Музея возврат денежных средств производится в полном объеме.

7.2.2. В случае отказа Заказчика от посещения Музея по ранее приобретенному билету менее чем за 3 (Три) календарных дня до даты предполагаемого посещения, возврат денежных средств не производится.

7.2.3. В случае оплаты билета банковской или Пушкинской картой в рамках технологии интернет-эквайринга возврат денежных средств возможен исключительно по реквизитам банковской или Пушкинской карты, с которой проводилась оплата.

7.2.4. Возвраты билетов, приобретенных на официальном сайте продаж Музея (tickets.damuseum.ru) при помощи банковской или Пушкинской карты, проводятся только за билеты, не полученные в кассе или терминале Музея.

7.2.5. Возврат денежных средств осуществляется исключительно в полном объеме, частичный возврат денежных средств не осуществляется.

7.2.6. Срок обработки запроса после подачи Заказчиком Заявления – 10 рабочих дней.

7.2.7. Возврат денежных средств по Заявлению Заказчика осуществляется в полном объеме, в течение трех недель с даты принятия Музеем положительного решения по Заявлению.

ПРАВИЛА

Заказа, приобретения и возврата билетов на культурно-образовательные специальные мероприятия (программы, абонементы, экскурсионных путевок, мастер-классы) (далее – Программы) в ФГБУК «Всероссийский музей декоративно-прикладного и народного искусства»

1. Общие положения.

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с законом Российской Федерации от 9 октября 1002 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с Федеральным законом от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации о культуре», законом РФ от 07.02.1192 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом РФ.

2. Заказчиком является физическое, юридическое или иное лицо, обеспечивающее посещение специальных программ (Далее – Программы) в ФГБУК «Всероссийский музей декоративно-прикладного и народного искусства» (далее – Музей) и приобретающее билет, абонемент, экскурсионную путевку на Программы на официальном сайте продаж Музея (tickets.damuseum.ru), в кассе или терминале Музея.

3. Исполнителем является Музей, обеспечивающий реализацию билетов на программы, абонементов, экскурсионных путевок на Программы и проведение Программ для Заказчика.

2. Порядок заказа Программ для организованных групп.

1. Заказчик обязан подать заявку на проведение Программы по электронной почте tickets@damuseum.ru/mpc-vmdpni@yandex.ru или по телефонам 8 (499) 973-32-14; 8 (495) 609-01-46 или отставить заявку по форме «Заказать экскурсию» на официальном сайте Музея (damuseum.ru)

2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику номер сформированного согласно заявке Заказчика заказа (далее – Заказ) для осуществления оплаты Программы для организованных групп.

3. Заказчик обязан письменно или устно уведомить Исполнителя об отзыве, либо уточнении заявки не позднее, чем за 1 (Один) рабочий день до оплаты Программы для организованных групп.

3. Порядок оплаты Программ для организованных групп.

1. Заказчик может осуществить оплату:

1.1. За наличный расчет или банковской картой в кассе Музея в полном объеме по номеру Заказа не позднее, чем за 10 (Десять) рабочих дней до даты проведения Программ для организованных групп;

1.2. По безналичному расчету на основании договора на проведение Программ для организованных групп согласно выставленного бухгалтерией Музея счета, в полном объеме не позднее, чем за 10 (Десять) рабочих дней до даты проведения Программ для организованных групп.

1.3. Посредством получения автоматического письма от электронного адреса tickets@damuseum.ru с индивидуальной гиперссылкой на оплату Заказа на предоставленный Заказчиком Исполнителю адрес электронной почты и произвести

оплату на официальном сайте продаж Музея (tickets.damuseum.ru) банковской картой, в полном объеме, не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты проведения Программ для организованных групп.

4. Порядок возврата стоимости оплаченных Программ для организованных групп.

1. В случае отказа Заказчика от оплаченной Программы для организованных групп возврат денежных средств осуществляется в следующем порядке:

1.1. Возврат оплаченного Заказа производится не позднее, чем за 7 (семь) рабочих дней до даты проведения Программы для организованных групп, по заявлению на возврат денежных средств (далее – Заявление) Заказчика, предоставленному лично или направленному по электронному адресу tickets@damuseum.ru, по форме, размещенной на официальном сайте Музея.

1.2. При отказе Заказчика от оплаченного Заказа менее чем за 7 (семь) рабочих дней до даты проведения Программы для организованных групп, возврат денежных средств Исполнителем не производится. Исполнитель может предложить Заказчику перенос оплаченного Заказа на другую дату. Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в переносе оплаченного Заказа, не подлежащего возврату, на другую дату.

2. В случае оплаты Заказа банковской картой в рамках технологии интернет-эквайринга возврат денежных средств возможен исключительно по реквизитам банковской карты, с которой проводилась оплата.

3. Возвраты Заказов, оплаченных на официальном сайте Музея при помощи банковской карты, проводятся только за Заказы, не полученные в кассе или терминале Музея.

4. Возврат денежных средств осуществляется исключительно в полном объеме, за весь Заказ, частичный возврат денежных средств не производится.

5. Срок обработки запроса после подачи Заказчиком Заявления – 10 рабочих дней.

6. Возврат денежных средств по Заявлению Заказчика осуществляется в течение трех недель с даты принятия Музеем положительного решения по Заявлению.

7. В случае невозможности проведения оплаченных Программ для организованных групп по вине Исполнителя:

7.1. Заказ переносится на другую, согласованную с Заказчиком дату.

7.2. Осуществляется возврат денежных средств в полном объеме по Заявлению, предоставленному Заказчиком лично или направленному по электронному адресу tickets@damuseum.ru, по форме, размещенной на официальном сайте Музея.

8. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, препятствующих проведению Программы для организованных групп, стороны обязаны незамедлительно уведомить друг друга о начале и окончании обстоятельств форс-мажора, а также предоставить документ компетентного государственного органа, подтверждающего обстоятельства форс-мажора, после чего согласовать новый срок проведения Программы для организованных групп или осуществить возврат денежных средств в полном объеме Заказчику.

5. Порядок приобретения Программ для индивидуальных посетителей.

1. Заказчик может приобрести Программу для индивидуальных посетителей:

1.1. За наличный расчет, по банковской или Пушкинской карте в кассе Музея.

1.2. На официальном сайте продаж Музея по банковской или Пушкинской карте (tickets.damuseum.ru).

1.3. Посредством получения автоматического письма от электронного адреса tickets@damuseum.ru с индивидуальной гиперссылкой на оплату Программы на предоставленный Заказчиком Исполнителю адрес электронной почты и произвести оплату на официальном сайте продаж Музея (tickets.damuseum.ru) по банковской или Пушкинской карте.

6. Порядок возврата стоимости Программ для индивидуальных посетителей.

1. Возврат денежных средств за оплаченную Программу для индивидуальных посетителей производится в следующем порядке:

1.1. Возврат оплаченной Программы для индивидуальных посетителей производится не позднее, чем за 7 (семь) рабочих дней до даты ее проведения, по Заявлению Заказчика, предоставленному лично или направленному по электронному адресу tickets@damuseum.ru, по форме, размещенной на официальном сайте Музея.

1.2. При отказе Заказчика от оплаченной Программы для индивидуальных посетителей менее чем за 7 (семь) рабочих дней до даты ее проведения, возврат денежных средств Исполнителем не производится.

2. В случае оплаты Программы для индивидуальных посетителей банковской картой в рамках технологии интернет-эквайринга возврат денежных средств возможен исключительно по реквизитам банковской или Пушкинской карты, с которой проводилась оплата.

3. Возвраты Программ для индивидуальных посетителей, оплаченных на официальном сайте продаж Музея (tickets.damuseum.ru) при помощи банковской или Пушкинской карты, проводятся только за Программы, не полученные в кассе или терминале Музея.

4. Возврат денежных средств осуществляется исключительно в полном объеме, частичный возврат денежных средств не производится.

5. Срок обработки запроса после подачи Заказчиком Заявления – 10 рабочих дней.

Возврат денежных средств по Заявлению Заказчика осуществляется в течение трех недель с даты принятия Музеем положительного решения по Заявлению.

6. В случае невозможности проведения оплаченных Программ для индивидуальных посетителей по вине Исполнителя:

6.1. Программа переносится на другую, согласованную с Заказчиком дату.

6.2. Осуществляется возврат денежных средств в полном объеме по Заявлению, предоставленному Заказчиком лично или направленному по электронному адресу tickets@damuseum.ru, по форме, размещенной на официальном сайте Музея.

7. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, препятствующих проведению Программы для индивидуальных посетителей, стороны обязаны незамедлительно уведомить друг друга о начале и окончании обстоятельств форс-мажора, а также предоставить документ компетентного государственного органа, подтверждающего обстоятельства форс-мажора, после чего согласовать новый срок проведения Программы для индивидуальных посетителей или осуществить возврат денежных средств в полном объеме Исполнителем Заказчику.