

2.1. Посетитель может приобрести билет на оказываемые Музеем услуги в кассах Музея и в электронной форме на официальном сайте Музея:

- Входной билет;
- Билет на экскурсионное обслуживание;
- Билет на право участия в мероприятии, проводимом на территории Музея;

2.2. Музей оставляет за собой право вносить изменения в содержание программы мероприятий, без предварительного уведомления.

2.3. Приобретая входной билет, билет на экскурсию или билет на мероприятие, проводимое Музеем, посетитель получает билет и чек.

Билет (в том числе электронный билет) представляет собой документ установленной формы, содержит информацию:

- а) наименование и вид услуги;
- б) дата и время оказания услуги;
- в) место проведения мероприятия;
- г) стоимость услуги;
- д) категория посетителя
- е) иная информация

Каждый посетитель должен сохранять билет до окончания оказания услуг Музеем.

2.4. При покупке билета посетитель имеет право получить информацию о наличии льгот в кассе Музея, данная информация также размещена на официальном сайте Музея.

2.5. Приобретая льготный билет в кассе Музея, посетитель предъявляет кассиру документ, подтверждающий льготу. При покупке льготного билета на сайте, посетитель предъявляет документ, подтверждающий льготу, контролеру.

2.6. Категории посетителей, имеющих право на бесплатное посещение (в том числе день бесплатного посещения музея, установленный для лиц, не достигших 18 лет, а также для студентов очной формы обучения ВУЗов РФ)

могут оформить билет только в кассах Музея в день посещения, предъявив документ, подтверждающий право на бесплатное посещение.

2.7. Продажа билетов в кассах Музея осуществляется в день посещения.

3. Порядок возврата билетов

3.1. В соответствии с "Основами законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части» посетитель вправе отказаться от услуги и вернуть билет.

При возврате билета Музей вправе предложить посетителю другой день для посещения.

При отмене мероприятия посетителю возмещается полная стоимость билета.

3.2 Возврат в кассах Музея по собственной инициативе производится только в день посещения на основании заявления посетителя, с указанием причины возврата, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Возврату подлежат целые оригиналы билетов, с неповрежденным контролем (не использованные), приобретенные только в кассах Музея. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым производилась оплата, при предъявлении чека. Заявление, заполненное и подписанное посетителем вместе с билетом должно быть передано сотруднику кассы Музея, который фиксирует точное время приема заявления и билета.

3.3. В случае повреждения, порчи и утраты билета деньги за приобретенный билет не возвращаются.

3.4 Музей не несет ответственности за поддельные билеты, приобретенные не в кассах Музея.

3.5 Для оформления возврата электронного билета необходимо зайти на страницу Заказа, отправленного на электронную почту, в просмотре зайти по ссылке и нажать кнопку «Вернуть билет».

3.5. Возврат электронных билетов по собственной инициативе:

Количество дней до мероприятия	Сумма возврата в процентах от цены билета
10 и более	100%
5 – 10	50%
3 – 5	30%
Менее 3 дней	Стоимость билета не возвращается

Музей вправе не возвращать посетителю стоимость Билета, кроме случаев отказа от посещения 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.

3.6 Возврат электронных билетов по причине болезни:

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.

Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им Мероприятия. В случае невозможности предоставления указанных документов одновременно с подачей заявления о возврате, посетитель (представитель) обязан предоставить их в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия.

3.7. Возврат электронных билетов по причине 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.

Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником. В случае невозможности предоставления указанных в п.3 документов одновременно с подачей заявления о возврате, посетитель (представитель) обязан предоставить их в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия.

3.8 Отсканированные документы и (или) заявление (Приложение №1) нужно отправить на электронный адрес bilet@gmgs.ru или принести в кассу музея. Датой отсчета количества дней до мероприятия считается день поступления заявления на электронный адрес или в кассу музея.

3.9 Возврат средств осуществляется на банковскую карту, с которой был совершен платеж, в течение 10 календарных дней с момента поступления заявления.

3.10 При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части отмена, замена либо перенос проводимого Музеем мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов производится в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 N 442.

4. Правила покупки и использования билетов в рамках программы "Пушкинская карта" (Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2021 г. № 1521).

4.1 Билеты, которые приобретаются по «Пушкинской карте, являются именными и продаются в кассах и на сайте Музея. Один заказ по «Пушкинской карте» дает возможность приобрести не более одного билета. При оформлении Заказа необходимо ввести фамилию и имя Держателя «Пушкинской карты», действующий номер телефона и действующий адрес электронной почты (для электронного билета) . Держатель «Пушкинской карты» не имеет права передавать «Пушкинскую карту» или Электронный билет другим лицам. Для подтверждения личности Держатель «Пушкинской карты» по запросу сотрудников музея (кассиров, контролеров билетов) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации. При отсутствии документа Музей имеет право

отказать в посещении. Возврат денежных средств за Электронный билет, в данном случае, не производится.

4.2 Продажа билетов по «Пушкинской карте» не производится в день бесплатного посещения музея, установленный для лиц, не достигших 18 лет, а также для студентов очной формы обучения ВУЗов РФ.

4.3 Возврат Электронных билетов по «Пушкинской карте» производится в соответствии с общими правилами возврата билетов.