

СОГЛАСОВАНО
Руководитель департамента культуры
Воронежской области



М.А. Мазур
2021 г.

УТВЕРЖДЕНО
Директор АУК ВО «Историко-культурный
центр «Дворцовый комплекс
Ольденбургских»



М.О. Салмина
2021 г.

Порядок покупки и правила возврата билета на сайте музея

Покупка и Возврат билетов осуществляется на условиях Пользовательского Соглашения.

Заказ билетов.

Указанный вами адрес электронной почты и активизация кнопки Заказать означает Ваше согласие с условиями Пользовательского соглашения. В одном Заказе можно приобрести не более 5-ти билетов одного наименования.

В случае, если вы делаете несколько заказов, делайте их последовательно (создайте Заказ, подтвердите его, затем создайте следующий), иначе подтверждение Заказов будет невозможно.

После выбора билетов на адрес Вашей электронной почты будет выслано письмо с номером заказа, ссылкой на страницу оплаты и ссылкой для распечатки билетов. Для оплаты Заказа Банковской картой Вы, следуя полученной ссылке, будете перенаправлены на защищенную платежную страницу «Сбербанка» (ПАО), где Вам необходимо ввести данные Вашей Банковской карты. При успешном проведении платежа со счёта банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа. К оплате принимаются следующие типы банковских карт:

- VISA, имеющие трехзначный код CVV2;
- Mastercard, имеющие трехзначный код CVC2;
- МИР, имеющие трехзначный код на обратной стороне.

В любой момент до окончательного подтверждения Заказа и совершения Платежа Клиент вправе отказаться от неоплаченного Заказа. После успешной оплаты Вы сможете перейти на страницу для распечатки Электронного билета с необходимой информацией о произведенном заказе и способе оплаты, со статусом ОПЛАЧЕНО. Электронный входной билет является документом, который устанавливает право посетителя на получение услуг, соответствующих приобретенному электронному входному билету, по посещению музея. В день посещения для прохода в музей посетителю необходимо иметь при себе электронный входной билет на мобильном устройстве, либо в распечатанном виде. Посетитель обязан иметь с собой и предъявить по просьбе работников (контролеров, администраторов) документ, подтверждающий принадлежность посетителя к льготной категории.

Пожалуйста, проверяйте правильность вводимых Вами данных!

Заказ, не оплаченный в течение 1-го часа, будет аннулирован.

Время работы касс:

АУК ВО «ИКЦ «Дворцовый комплекс Ольденбургских»:

Летний период:

Среда – пятница, воскресенье – с 09:00 до 18:00

Суббота – с 10:00 до 19:00

Понедельник, вторник – выходные.

Зимний период:

Среда - пятница с 08:00 до 17:00.

Суббота, воскресенье – с 09:00 до 18:00

Понедельник, вторник – выходные.

Музей доставку билетов не осуществляет!

Телефон для справок: +7(900) 301-49-74

Правила возврата Платежа

Настоящие Правила определяют порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов (далее – Билеты) на проводимые музеем театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – Мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения.

Клиент имеет право осуществить Возврат купленного Билета в соответствии с положениями ст.52 Федерального закона от 18 июля 2019 г. №193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре, а также Правилами и условиями 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. N 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".

Возврат Платежа осуществляется на основании заявления Клиента на условиях Пользовательского соглашения (п.8).

Возврат стоимости Билета осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Музея. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несет.

В случае отказа посетителя от посещения музея или проводимого музеем зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным ч.10 ст.52 Федерального закона от 18 июля 2019 г. №193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", менее чем за три дня до даты посещения музея или проведения зрелищного мероприятия музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета или абонеента.

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 до установленной даты Мероприятия.

В случае отмены Мероприятия посетителю возмещается полная стоимость Билета.

В соответствии со ст.30 Постановления Правительства РФ от 8 сентября 2021 года N 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры» Возврат Билетов, оплаченных Пушкинской картой, осуществляется в соответствии с Правилами возврата. Возврат стоимости Билетов осуществляется только на Карту, использованную при Покупке Билета. Баланс Карты пополнится на сумму, которая была списана при Покупке Билета. Возврат денежных средств на другую Карту или наличными не предусмотрен.

В случае Возврата Клиентом ранее купленного (купленных) им Билета (билетов), с учетом применимых Правил возврата, Музей в течение 3 рабочих дней обеспечивает зачисление подлежащей возврату стоимости Билета (билетов) на карту с использованием инфраструктуры платежной системы.

В случае если на момент осуществления возврата денежных средств участие гражданина в программе "Пушкинская карта" прекращено, поступившие денежные средства в размере ранее приобретенного в

соответствии с настоящими Правилами билета возвращаются в пользу оператора в день их поступления.

В случае отказа Клиента от посещения, проводимого музеем Мероприятия по одной из нижеперечисленных причин, Клиент 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).

Причина отказа от Условия посещения	возмещения денежных средств	Приложение к заявлению о возврате документов необходимо отправить на электронный адрес ramon-dvoretz@yandex.ru
-------------------------------------	-----------------------------	---

По собственной инициативе	Заявление о возврате предоставляется посетителем в Музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не менее чем за три дня до дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ	1. Неиспользованный Электронный билет; 2. Электронный кассовый чек.
---------------------------	---	--

По причине болезни	Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в Музей в электронной форме с указанием прилагаемых	1. Неиспользованный Электронный билет; 2. Электронный кассовый чек;
--------------------	---	--

документов не позднее дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов.

3. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им Мероприятия. 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.

По причине смерти Заявление о возврате члена семьи или предоставляется близкого посетителем (его родственника представителем) в Музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов.

1. Неиспользованный Электронный билет;
2. Электронный кассовый чек;
3. 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.

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ
электронных билетов, электронных абонементов и электронных
экскурсионных путевок

1. Перед оформлением возврата Электронного билета необходимо ознакомиться с условиями Пользовательского соглашения, а также с настоящими Правилами и условиями возврата Билетов.
2. Процедура оформления заявления о возврате Электронных билетов начинается со страницы Вашего Заказа, из которого необходимо вернуть билеты. После оплаты Заказа на указанный Вами адрес электронной почты было отправлено письмо со ссылкой для просмотра Заказа и печати Электронных билетов. Пройдите еще раз по этой ссылке, и нажмите кнопку «Вернуть билет».
3. Откроется окно «Заявление о возврате» с данными Вашего Заказа.
4. Выберите Электронные билеты, которые хотите вернуть. Внимание! Если в Заказе остаются только бесплатные Электронные билеты, то они автоматически тоже будут возвращены.
5. Укажите причину возврата Электронных билетов.
6. Подтвердите Ваше согласие с правилами возврата и на обработку персональных данных.
7. Нажмите кнопку «Отправить», всплывет окно с информацией: «Заявление создано, для его автоматической обработки требуется подтверждение, ссылка на подтверждение будет выслана Вам на почту

...». На указанный Вами адрес электронной почты будет отправлено первое письмо со ссылкой на подтверждение заявления о возврате. Внимательно ознакомьтесь с текстом письма (какие требуются еще документы в Вашем случае, какая сумма будет возвращена и т.д.). В случае согласия, перейдите по этой ссылке для подтверждения автоматической отправки Вашего заявления о возврате на рассмотрение в музей.

Внимание! Датой отсчета количества дней до дня проведения Мероприятия считается дата Вашего подтверждения заявления о возврате (переход по ссылке).

8. Необходимый набор документов (перечисленных в первом письме и в Приложении, см. таблицу, приведенную выше), зависящий от выбранной причины отказа от посещения Мероприятия, нужно отправить на электронную почту Службы поддержки ramon-dvoretz@yandex.ru с указанием прилагаемых документов одновременно с подачей заявления о возврате.
9. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов Музей осуществляет их рассмотрение.
10. После принятия решения, на указанный Вами адрес электронной почты Музей отправит второе письмо с уведомлением о направлении в Банк заявления о возврате денежных средств или с отказом.