



государственный музей-памятник

ИСААКИЕВСКИЙ СОБОР

the state memorial museum "St. Isaac's Cathedral"

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

утверждены приказом директора СПб ГБУК «ГМП «Исаакиевский собор»

от 22.04.22 № 44

Санкт-Петербург

2022

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила возврата билетов (далее по тексту – Правила) регулируют порядок возврата посетителем билетов, приобретенных в билетных кассах (далее по тексту – кассах) и/или терминалах по продаже билетов СПб ГБУК «ГМП «Исаакиевский собор» (далее – Музей).

1.1.1. Под посетителем понимается физическое лицо, которое приобрело билет в кассе Музея и/или в терминале по продаже билетов.

1.2. Возврат билета, приобретенного на официальном сайте Музея, регламентируется Пользовательским соглашением СПб ГБУК «ГМП «Исаакиевский собор».

1.3. Возврат билета, приобретенного по заказ-наряду туристической фирмы, регламентируется положениями договора, заключенного между Музеем и туристической фирмой.

2. Общие условия и порядок возврата билетов

2.1. При возврате билета, приобретенного в кассе и/или терминале по продаже билетов за наличный расчет, денежные средства возвращаются посетителю наличными в кассе Музея.

2.2. При возврате билета, приобретенного в кассе или в терминале по продаже билетов посредством банковских карт, денежные средства возвращаются посетителю на банковскую карту. При этом обратиться с вопросом о возврате билета может исключительно держатель банковской карты, посредством которой осуществлялся платеж.

2.3. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю в течение 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

2.4. Возврат входного билета осуществляется при следующих условиях:

- отсутствие факта гашения билета в билетной системе Музея;
- отсутствие умысла приобретения льготного билета обманным путем.

2.5. Основанием для возврата посетителем билета является соблюдение условий возврата, предусмотренных настоящими Правилами, и наличие следующих документов:

- оригинал заполненного посетителем в полном объеме заявления о возврате билета. Форма заявления о возврате билета утверждена Министерством культуры Российской Федерации;
- оригинал бланка билета, предъявляемого к возврату;
- оригинал и копия паспорта посетителя, подающего заявление на возврат билета;
- банковская карта, посредством которой был совершен платеж при приобретении билета, предъявляемого к возврату;
- иные документы, указанные в бланке заявления.

Требования настоящего пункта не распространяются на ситуации, когда возврат билета осуществляется в соответствии с п. 3.2.1 настоящих Правил.

2.6. Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Музея могут не приниматься к возврату.

2.7. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Музеем мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном Музеем порядке полная стоимость билета.

2.8. Музей не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем сторонней организации сверх установленной Музеем цены билета.

2.9. При возникновении ситуации, когда посещение музейного объекта не представляется возможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы (запрет на

посещение, уставленный решением органа государственной власти; техногенные происшествия, стихийные бедствия, аварийные ситуации и т.п.) в случае обращения посетителя билет принимается к возврату и посетителю возвращается полная стоимость билета.

2.10. Общий срок рассмотрения Музеем заявления посетителя о возврате билета составляет 10 дней с момента получения заявления. В отдельных случаях, в том числе при возникновении спорной ситуации, указанный срок продлевается до 30 дней.

3. Порядок возврата входных билетов на посещение музейного объекта

3.1. Данный раздел регламентирует порядок возврата входных билетов на посещение следующих музейных объектов:

- музей-памятник «Исаакиевский собор»;
- колоннада Исаакиевского собора;
- музей-памятник «Спас на крови» (собор Воскресения Христова);
- ризница музея-памятника «Спас на крови» (собора Воскресения Христова) – Часовня-музей.

3.2. Входные билеты на посещение музейных объектов приобретаются посетителями в день посещения музейных объектов и возврату не подлежат, за исключением следующих случаев:

3.2.1. если посетитель обратился с просьбой о возврате билета в течение 30 минут с момента приобретения билета;

3.2.2. если по результатам разбирательства по факту обращения посетителя виновным в возникновении спорной ситуации признается работник Музея;

3.2.3. в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

Возврат билета в соответствии с п. 3.2.1 осуществляется без оформления посетителем заявления, на основании устного обращения посетителя в кассу Музея, в которой билет был приобретен. Обязательным условием возврата в данном случае является предоставление оригинала билета, предъявляемого к возврату.

Возврат билета в соответствии с п.п. 3.2.2, 3.2.3 осуществляется при обязательном соблюдении условий, предусмотренных п. 2.5 раздела 2 настоящих Правил.

3.3. В случае отказа посетителя от приобретенного билета на посещение музейного объекта посетитель осуществляет следующие действия:

3.3.1. Обращается к администратору музейного объекта с вопросом о возврате входного билета.

3.3.2. Заполняет предоставленный администратором бланк заявления по установленной форме.

3.3.3. Передает администратору заполненное заявление, билет, предназначенный к возврату, а также иные документы в случае необходимости (согласно заявлению).

3.3.4. При решении о возврате входного билета:

- передает оригинал заявления в кассу Музея с одновременным представлением оригинала паспорта с целью идентификации личности;
- получает денежные средства.

3.3.5. При решении об отказе в возврате входного билета:

- получает копию заявления с резолюцией, содержащей основание для отказа, и оригинал входного билета, не подлежащего возврату.

3.4. В случае отсутствия у посетителя возможности обратиться с заявлением о возврате билета в порядке, предусмотренном п. 3.3 настоящего раздела, посетитель направляет заявление с приложением необходимых документов заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу: 191186, Санкт-Петербург, Невский пр., д. 29-31, лит. А, пом. 7-Н, получатель: СПб ГБУК «ГМП «Исаакиевский собор».

4. Порядок возврата билетов на мероприятие

4.1. Данный раздел регламентирует порядок возврата билета на мероприятия, проводимые Музеем в музее-памятнике «Исаакиевский собор» и музее-памятнике «Спас на крови» (Собор Воскресения Христова).

4.2. Данный порядок распространяется только на мероприятия, организатором которых является Музей.

4.3. В случае проведения на объектах, указанных в п. 4.1 настоящего раздела, мероприятия, организатором которого является сторонняя организация, вопрос о возврате билета решается непосредственно между посетителем и уполномоченным по реализации билетов на данное мероприятие.

Музей не несет ответственность за качество услуг, оказываемых сторонней организацией на объектах Музея, в том числе ответственность за отмену, перенос даты/времени мероприятия и/или изменение его репертуара.

4.4. При возврате билета, посетитель имеет право получить обратно 100 процентов цены билета, в случае обращения не позднее, чем за три дня до дня посещения мероприятия.

4.5. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за три дня до дня посещения мероприятия стоимость билета посетителю не возвращается, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

4.6. В случае отказа посетителя от приобретенного билета на мероприятие посетитель совершает следующие действия:

4.6.1. Обращается к администратору концертного отдела Музея по адресу: Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 40, лит. А, по рабочим дням с 10.00 до 18.00.

4.6.2. Заполняет предоставленный администратором бланк заявления по установленной форме.

4.6.3. Передает администратору заполненное заявление, билет, предназначенный к возврату, а также иные документы в случае необходимости (согласно заявлению).

4.6.4. При решении о возврате билета на мероприятие:

- передает оригинал заявления в кассу Музея с одновременным представлением оригинала паспорта с целью идентификации личности;

- получает денежные средства.

4.6.5. При решении об отказе в возврате билета на мероприятие:

- получает копию заявления с резолюцией, содержащей основание для отказа, и оригинал билета на мероприятие, не подлежащего возврату.