

**ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ И ВОЗВРАТА  
БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ, ЭКСКУРСИОННЫХ ПУТЕВОК  
(В ТОМ ЧИСЛЕ ЭЛЕКТРОННЫХ)  
Частного учреждения культуры  
"Музейно-выставочный центр "Коллекция"**

**1. Термины и определения**

1.1. Термины и определения:

1.1.1. «Абонемент», «Электронный абонемент» - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право Посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой Мероприятий в течение срока, определенного в абонемента (электронном абонемента).

1.1.2. «Билет», «Электронный билет» - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право Посетителя на посещение Мероприятия.

1.1.3. «Бесплатный билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные)» – билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные), цена которых равна нулю.

1.1.4. «День проведения Мероприятия» – день проведения Мероприятия, указанный в билете, экскурсионной путевке (в том числе электронных); для абонементов (в том числе электронных) днем проведения Мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонемента Мероприятия.

1.1.5. «Детское Мероприятие» – Мероприятие, целевой аудиторией которого являются несовершеннолетние.

1.1.6. «Документы, удостоверяющие личность» – документы, перечисленные в приложении 1 к настоящим Правилам.

1.1.7. «Лицо, являющееся членом семьи Посетителя или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации» – члены семьи: супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные); близкие родственники: дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры.

1.1.8. «Льготный билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные)» – билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные), на которые снижена цена по сравнению со стандартной стоимостью билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных).

1.1.9. «Мероприятие» – культурные, досуговые, информационные и просветительские зрелищные мероприятия, в частности, выставки, конференции, конгрессы, концерты, театрализованные представления, кинопоказы, фестивали, смотры, конкурсы, олимпиады, ярмарки, народные гуляния, праздники, семинары, лекции, творческие встречи, экскурсии, мастер-классы, круглые столы, и другие, в том числе комбинированные, формы мероприятий, проводимые в здании Музея или Музеем на других территориях.

1.1.10. «Музей» – Частное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция», расположенное по адресу: 115432, г. Москва, бульвар Братьев Весниных, д. 3.

1.1.11. «Организатор Мероприятия» – Музей или иное лицо, которому Музеем предоставлено право провести Мероприятие в здании Музея или на других территориях и которое несет ответственность за организацию и финансирование Мероприятия, за реализацию на него билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных),

а также за содержание Мероприятия.

1.1.12. «Правила» – настоящие Правила приобретения и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) Частного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция».

1.1.13. «Посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Мероприятия, оплатившее билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные). В настоящих Правилах под Посетителями также понимаются лица, вошедшие в здание Музея или на Сайт Музея, в том числе производящие покупку билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных).

1.1.14. «Сайт Музея» - WEB-сайт Музея, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по электронному адресу: <https://zilartmuseum.ru/> и <https://tickets.zilartmuseum.ru/> (при покупке и возврате электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок).

1.1.15. «Специальное событие» – мероприятие, обозначенное в анонсе словами «Специальное событие».

1.1.16. «Стандартный билет, абонемент, стандартная экскурсионная путевка (в том числе электронные)» – билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные) полной стоимостью без предоставления скидки.

1.1.17. «Соорганизатор Мероприятия» – Музей и/или иные лица, которым Музеем предоставлено право провести Мероприятие в здании Музея или на других территориях и которые достигли соглашения о совместной организации и финансировании Мероприятия, реализации на него билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных), а также ответственности за содержание Мероприятия, распределение обязательств которых урегулировано соглашением между ними.

1.1.18. «Терминал продажи билетов» – расположенное на первом этаже здания Музея автоматизированное устройство самообслуживания с сенсорным экраном, предназначенное для покупки билетов.

1.1.19. «Уполномоченное лицо» - физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), юридические лица, которые на основании договоров, заключенных с Музеем, осуществляют реализацию билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных).

1.1.20. «Экскурсионная путевка», «Электронная экскурсионная путевка» - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право получения Посетителем услуги по организации и проведению экскурсии. В целях настоящих Правил под экскурсионной путевкой (в том числе электронной) понимаются также документы, соответствующие установленной Министерством культуры Российской Федерации форме, удостоверяющие права на получение Посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, с названиями «билет на экскурсию», «билет».

## 2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила устанавливают порядок приобретения и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) на мероприятия, проводимые в Музее, и являются неотъемлемой частью правил посещения Музея (далее по тексту – «Правила посещения Музея»).

2.2. Настоящие Правила подлежат публикации на официальном Сайте Музея в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещению на информационных носителях, расположенных в здании Музея.

2.3. В кассе Музея продаются билеты, абонементы, экскурсионные путевки,

напечатанные на типографских бланках.

В терминалах продажи билетов осуществляется продажа билетов на чековой ленте. Продажа билетов в терминалах продажи билетов осуществляется по решению Музея и действует только для тех Мероприятий, в отношении которых Музей принял такое решение.

На Сайте Музея, а также с использованием интернет-ресурсов Уполномоченных лиц, Посетители могут приобрести электронные билеты, электронные абонементы, электронные экскурсионные путевки.

2.4. Билеты, абонементы, экскурсионные путевки Музея (в том числе электронные) соответствуют форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, и элементам оформления, утвержденным Музеем.

Билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе электронные), формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры Российской Федерации, а также элементам оформления, установленным Музеем, билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе электронные), содержащие исправления, поддельные билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе электронные), являются недействительными, не дают права на посещение Мероприятий и не принимаются к возврату.

2.5. Приобретая билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные), а также используя их для входа на Мероприятие, Посетитель принимает на себя обязательство соблюдать общественный порядок, настоящие Правила и Правила посещения Музея.

2.6. Экскурсионное обслуживание осуществляется при предъявлении Посетителем входного билета и/или экскурсионной путевки (в том числе электронных).

2.7. Цена билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) на Мероприятие, организатором которого является Музей, утверждаются распоряжением директора Музея.

Цена билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) на Мероприятие, проводимое в здании Музея иными лицами (организаторами), устанавливается Организатором.

Цена билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) на Мероприятие, организаторами которого является Музей и иные лица одновременно (соорганизаторы), устанавливается Соорганизаторами и утверждается распоряжением директора Музея.

2.8. Для отдельных категорий Посетителей могут быть установлены льготы на приобретение билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных).

Льготные билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе электронные) могут быть установлены двух видов: Льготные или Бесплатные.

Перечень категорий билетов и документов, подтверждающих право Посетителя на приобретение льготной категории билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных), является неотъемлемой частью Правил посещения Музея, размещен на информационных носителях, расположенных в Музее и на Сайте Музея.

Перечень категорий билетов действует только при проведении Мероприятий, организатором которых является Музей. На Мероприятия, проводимые в здании Музея или на других территориях иными лицами (Организаторами; Соорганизаторами, включая Музей), льготы на приобретение билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) могут отсутствовать или отличаться от льгот, установленных Музеем в Перечне категорий билетов.

В случае установления льгот на приобретение билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) на детские мероприятия, сопровождающий ребенка на мероприятие приобретает билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные) полной стоимостью, если иное не установлено в Перечне категорий билетов.

2.9. Музей вправе изменять настоящие Правила в одностороннем порядке. Правила в новой редакции публикуются на Сайте Музея, а также размещаются на информационных носителях, расположенных в Музее.

2.10. С учетом особенностей индивидуальной ситуации Музей вправе применить условия возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных), более благоприятные, чем предусмотрены настоящими Правилами.

### **3. Порядок приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок в кассе Музея и терминалах продажи билетов**

3.1. Касса Музея и терминалы продажи билетов расположены на первом этаже здания Музея.

3.2. В Кассе Музея осуществляется продажа билетов, абонементов, экскурсионных путевок на типографских бланках за наличный и безналичный расчет. Безналичный расчет производится с использованием банковских карт и эквайринговых терминалов (POS-терминалов).

3.3. В терминалах продажи билетов Музея осуществляется продажа билетов за безналичный расчет, печать билета производится на чековой ленте. Продажа билетов в терминалах продажи билетов осуществляется по решению Музея и действует только для тех Мероприятий, в отношении которых Музей принял такое решение.

В терминалах продажи билетов не производится продажа за наличный расчет.

3.4. Касса и терминалы продажи билетов Музея начинают работать одновременно с открытием Музея в соответствии с его режимом работы и прекращают работу **за 30 (Тридцать) минут** до закрытия Музея. В случае изменения режима работы кассы соответствующая информация размещается на Сайте Музея и на информационных носителях, расположенных в Музее.

Продажа билетов на выставочное Мероприятие в день его посещения заканчивается **за 1 (Один) час** до закрытия Мероприятия.

3.5. Приобретение билетов, абонементов, экскурсионных путевок в кассе Музея, а также терминалах продажи билетов, осуществляется в порядке общей очереди.

3.6. В кассе Музея и терминалах продажи билетов право внеочередного приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок предоставляется:

- посетителям с инвалидностью,
- ветеранам Великой Отечественной Войны,
- ликвидаторам последствий аварии на Чернобыльской АЭС,
- пожилым людям в возрасте от 80 (Восемьдесят) лет,
- беременным женщинам,
- Посетителям с детьми до 3 (Трех) лет (включительно).

3.7. Продажа Льготного или Бесплатного билета, абонемента, экскурсионной путевки в кассе Музея осуществляется при условии представления Посетителем подлинника документа, подтверждающего право на льготу.

В случае непредставления Посетителем подлинника документа, подтверждающего право на льготу, Музей вправе отказать Посетителю в продаже Льготного или Бесплатного билета, абонемента, экскурсионной путевки. При этом Посетитель вправе приобрести билет, абонемент, экскурсионную путевку по стандартной цене на общих основаниях.

3.8. В случае установления возрастного ограничения на посещение Мероприятия, продажа билета, абонемента, экскурсионной путевки осуществляется при условии представления подлинника документа, удостоверяющего личность.

3.9. Билеты, абонементы, экскурсионные путевки, напечатанные на типографских бланках, продаются только в кассе Музея, расположенной на первом этаже здания Музея.

Музей не предоставляет право каким-либо лицам осуществлять реализацию билетов, абонементов, экскурсионных путевок, напечатанных на типографских бланках.

#### **4. Порядок приобретения электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок с использованием интернет-ресурсов**

4.1. На Сайте Музея осуществляется продажа электронных билетов.

4.2. Приобретение электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок на Сайте Музея осуществляется в соответствии с Пользовательским соглашением.

4.3. На Сайте Музея Посетителю предоставляется возможность осуществить приобретение электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок с регистрацией или без регистрации личного кабинета.

В случае регистрации Посетителем личного кабинета, в нем сохраняется история всех покупок и возвратов электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок.

4.4. Электронные билеты, абонементы, экскурсионные путевки могут быть приобретены Посетителями с использованием интернет-ресурсов Уполномоченных лиц в соответствии с настоящими Правилами и правилами реализации Уполномоченных лиц.

Информация об Уполномоченных лицах размещается на Сайте Музея, электронных билетах, абонементов, экскурсионных путевках.

Музей не несет ответственности за последствия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) у лиц, которые не уполномочены Музеем на их реализацию и информация о которых не размещена на Сайте Музея.

4.5. Вход на Мероприятие по Льготному или Бесплатному электронному билету, электронному абонементу, электронной экскурсионной путевке осуществляется при условии представления Посетителем при входе на Мероприятие или в месте контроля билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) подлинника документа, подтверждающего право на льготу.

В случае непредставления Посетителем подлинника документа, подтверждающего право на льготу, Музей вправе отказать Посетителю в посещении Мероприятия. При этом Посетитель вправе приобрести билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные) по стандартной цене на общих основаниях.

4.6. В случае установления возрастного ограничения на посещение Мероприятия, вход на Мероприятие по электронному билету, электронному абонементу, электронной экскурсионной путевке осуществляется лицами, достигшими соответствующего возраста, при условии представления подлинника документа, удостоверяющего личность.

#### **5. Порядок представления и рассмотрения заявлений о возврате неиспользованных билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных)**

5.1. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по собственной инициативе, в связи с его болезнью, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации Посетитель вправе обратиться в Музей с Заявлением о возврате билета, абонементов, экскурсионной путевки (в том числе электронных) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные), содержащим согласие на обработку персональных данных Посетителя (далее по тексту – «Заявление о возврате»).

Форма Заявления о возврате является приложением 2, 3, 4, 5 к Правилам.

5.2. Заявление о возврате билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том

числе электронных), экскурсионных путевок, представляется непосредственно в Музей или Уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, а также в электронном виде с использованием функционала Сайта Музея (только для электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок).

Заявление о возврате билетов, абонементов, экскурсионных путевок, купленных в кассе или терминалах продажи билетов Музея, представляется только непосредственно в Музей или Уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, в электронном виде не оформляется.

Заявление о возврате электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок может быть подано с использованием функционала Сайта Музея и порядком возврата в соответствии с разделом 8 Правил.

Представление Заявления о возврате в Музей либо Уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя.

В случае направления Заявления о возврате почтовым отправлением к Заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

В случае представления Заявления о возврате представителем Посетителя к Заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.3. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем либо Уполномоченным лицом **в день** их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Музей либо Уполномоченное лицо делает отметку на копии Заявления о возврате о получении Заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате (в случае, если в Заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

5.4. В срок, **не превышающий 10 (Десяти) дней** со дня приема Заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Музей либо Уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Посетителем условий, указанных в пункте 5.13, 5.14, 5.15 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

5.5. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пункте 5.13, 5.14, 5.15 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей либо Уполномоченное лицо сообщает Посетителю (его представителю) **не позднее 5 (Пяти) дней** со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет, абонемент или экскурсионную путевку (в том числе электронные) (далее по тексту – «уведомление об отказе»);
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате;
- направляет копию уведомления об отказе на адрес электронной почты, указанный в Заявлении о возврате;
- направляет сообщение об отказе на адрес электронной почты, указанный при покупке электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок

Способ сообщения Посетителю решения Музея либо Уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в Заявлении о возврате.

5.6. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) Музей либо Уполномоченное лицо **не позднее 3 (Трех) дней** со дня принятия

такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения Посетителю решения Музея либо Уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается Посетителем в Заявлении о возврате.

Музей либо Уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств Посетителю **не позднее 10 (Десяти) дней** со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.7. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия *по собственной инициативе* к Заявлению о возврате билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) должны быть приложены соответственно способу приобретения и форме оплаты:

5.7.1. оригинал неиспользованного билета, абонемента, экскурсионной путевки, купленного в кассе Музея;

5.7.2. оригинал чека с билета, абонемента, экскурсионной путевки, купленного в терминале продажи билетов;

5.7.3. копия кассового чека и распечатанная копия электронного билета, абонемента, экскурсионной, приобретенных на Сайте Музея.

5.8. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия *в связи с его болезнью* к Заявлению о возврате билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) должны быть приложены соответственно способу приобретения и форме оплаты:

5.8.1. оригинал неиспользованного билета, абонемента, экскурсионной путевки, купленного в кассе Музея;

5.8.2. оригинал чека с билета, абонемента, экскурсионной путевки, купленного в терминале продажи билетов;

5.8.3. копия кассового чека и распечатанная копия электронного билета, абонемента, экскурсионной, приобретенных на Сайте Музея;

5.8.4. копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению им Мероприятия.

5.9. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия *в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником* в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации к Заявлению о возврате билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) должны быть приложены соответственно способу приобретения и форме оплаты:

5.9.1. оригинал неиспользованного билета, абонемента, экскурсионной путевки, купленного в кассе Музея;

5.9.2. оригинал чека с билета, абонемента, экскурсионной путевки, купленного в терминале продажи билетов;

5.9.3. копия кассового чека и распечатанная копия электронного билета, абонемента, экскурсионной, приобретенных на Сайте Музея;

5.9.4. копия читаемого качества свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Посетителя или его близким родственником, либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

5.9.5. копии читаемого качества документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой);

5.10. В случае представления Заявления о возврате представителем Посетителя, к

такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.11. В случае невозможности представления Посетителем документов, указанных в подпунктах 5.8.4, 5.9.4, 5.9.5 Правил, не позднее для проведения Мероприятия, Посетитель представляет такие документы **в течение 14 (Четырнадцать) дней** со дня проведения Мероприятия при условии, что Заявление о возврате и иные документы представлены Посетителем в надлежащий срок.

5.12. В случае невозможности Посетителя представить Музею или Уполномоченному лицу Заявление о возврате в связи с его болезнью или в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником лично или с уполномоченным представителем либо отправить его по почте в день проведения Мероприятия Посетитель может обратиться к Музею с описанием ситуации по адресу электронной почты [refund@zilartmuseum.ru](mailto:refund@zilartmuseum.ru) и обязательством представить Заявление о возврате с приложениями **в течение 14 (Четырнадцать) дней** со дня проведения Мероприятия.

Музей не несет ответственности за последствия направления Посетителем по электронной почте персональных данных, в том числе при отправлении Музею копии Заявления о возврате с приложениями.

5.13. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по собственной инициативе, **Посетитель вправе вернуть** билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные), **при соблюдении следующих условий:**

а) билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные) не являются недействительными в соответствии с частью 2 статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) Заявление о возврате билета, экскурсионной путевки (в том числе электронных) представлено в Музей либо Уполномоченному лицу, у которого приобретены билет, экскурсионная путевка и на которого договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости, в сроки, установленные пунктом 6.1 Правил;

в) билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Музеем в соответствии с пунктом 6.3 настоящих Правил принято решение о том, что такие билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе электронные) не будут приниматься к возврату;

г) Заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5.1 – 5.12 настоящих Правил.

5.14. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя, Посетитель вправе вернуть билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные) **при соблюдении следующих условий:**

а) билет, абонемент, экскурсионная путевка не являются недействительными в соответствии с частью 2 статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) Заявление о возврате билета, экскурсионной путевки (в том числе электронных) и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктами 5.11, 5.12 Правил) представлены в Музей либо Уполномоченному лицу, у которого приобретены билет, экскурсионная путевка и на которого договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости, **не позднее дня проведения Мероприятия;**

в) Заявление о возврате абонемента (в том числе электронного) и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктами 5.11, 5.12 Правил) представлены в Музей либо Уполномоченному лицу, у которого приобретен абонемент и на которого договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости, **не позднее**

**дня проведения первого** предусмотренного абонементом Мероприятия;

г) документы, указанные в пункте 5.8 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

д) Заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5.1 – 5.12 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные) приобретенные **до возникновения** у Посетителя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия.

5.15. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, **Посетитель вправе вернуть** билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные и именные), **при соблюдении следующих условий:**

а) билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) Заявление о возврате в связи со смертью родственника билета, экскурсионной путевки (в том числе электронных) и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктами 5.11, 5.12 Правил) представлены в Музей либо Уполномоченному лицу, у которого приобретены билет, экскурсионная путевка и на которого договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости, **не позднее дня проведения** Мероприятия;

в) Заявление о возврате в связи со смертью родственника абонемента (в том числе электронного) и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктами 5.11, 5.12 настоящих Правил) представлено в Музей либо Уполномоченному лицу, у которого приобретен абонемент и на которого договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости, **не позднее дня проведения первого** предусмотренного абонементом Мероприятия;

г) документы, указанные в пункте 5.9 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

д) Заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5.1 – 5.12 настоящих Правил;

ж) представленные документы содержат достоверную информацию;

з) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 (Четырнадцати) дней до дня проведения Мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

и) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Посетителем билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных).

**6. Сроки представления заявления о возврате неиспользованных билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия по инициативе Посетителя; в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя; в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации**

**6.1.** В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по собственной инициативе Заявление о возврате билетов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) представляется в Музей в следующие сроки:

**6.1.1.** не менее чем за **1 (Один) день (не менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа)** до дня проведения (посещения) Мероприятия - для выставок, регулярных сборных экскурсий и иных Мероприятий, за исключением Мероприятий, перечисленных в подпунктах 6.1.2 и 6.1.3 Правил;

**6.1.2.** не менее чем за **3 (Три) дня (не менее чем за 72 (Семьдесят два) часа)** до дня проведения (посещения) Мероприятия - для специальных событий, театральных, концертных, заказных Мероприятий, включая экскурсионные путевки на индивидуальные экскурсии или экскурсии для организованных групп;

**6.1.3.** не менее чем за **3 (Три) дня (не менее чем за 72 (Семьдесят два) часа)** до дня проведения первого предусмотренного абонементом Мероприятия – для возврата абонементов.

**6.2.** В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи с его болезнью, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации Заявление о возврате билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) представляется в Музей **не позднее дня проведения Мероприятия.**

Для абонементов днем проведения Мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом Мероприятия.

**6.3.** Билеты, абонементы и экскурсионные путевки, реализованные Музеем или его Уполномоченным лицом в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), по решению Музея могут не приниматься к возврату.

**6.4.** Абонементы (в том числе электронные) на 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, за исключением случаев, прямо установленных распоряжением директора Музея о выпуске абонементов на Мероприятие.

## **7. Размер и порядок возврата денежных средств за неиспользованные билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе электронные)**

**7.1.** В случае отказа Посетителей **по собственной инициативе** от посещения *выставок, регулярных сборных экскурсий или иных Мероприятий, за исключением Мероприятий, перечисленных в пунктах 7.2 и 7.3 Правил,* и представления Заявления о возврате билетов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) **не позднее чем за 1 (Один) день (не менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа)** до дня проведения Мероприятия возврат денежных средств осуществляется в размере **100 (Сто) процентов стоимости** билетов, экскурсионных путевок (в том числе электронных).

В случае отказа Посетителя от посещения указанных Мероприятий по собственной инициативе **менее чем за 1 (Один) день (менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа)** до дня проведения Мероприятия стоимость билета, экскурсионной путевки (в том числе электронных) **возврату не подлежит.**

**7.2.** В случае отказа Посетителей **по собственной инициативе** от посещения *специальных событий, театральных, концертных, заказных Мероприятий, включая экскурсионные путевки на индивидуальные экскурсии или экскурсии для организованных групп* и представления Заявления о возврате билетов, экскурсионных путевок (в том числе электронных):

- **не позднее чем за 10 (Десять) дней до дня проведения Мероприятия** возврат денежных средств осуществляется в размере **100 (Сто) процентов цены** билетов, экскурсионных путевок (в том числе электронных);
- **менее чем за 10 (Десять) дней, но не позднее чем за 5 (Пять) дней до дня проведения Мероприятия** возврат денежных средств осуществляется в размере **50 (Пятьдесят) процентов цены** билетов, экскурсионных путевок (в том числе электронных);
- **менее чем за 5 (Пять) дней, но не позднее чем за 3 (Три) дня (не менее чем за 72 (Семьдесят два) часа)** до дня проведения Мероприятия возврат денежных средств осуществляется в размере **30 (Тридцать) процентов цены** билетов, экскурсионных путевок (в том числе электронных).

В случае отказа Посетителя от посещения указанных Мероприятий по собственной инициативе **менее чем за 3 (Три) день (менее чем за 72 (Семьдесят два) часа)** до дня проведения (посещения) Мероприятия стоимость билета, экскурсионной путевки (в том числе электронных) **возврату не подлежит**.

**7.3.** В случае отказа Посетителя по **собственной инициативе** от посещения Мероприятий, включенных в *абонемент* и представления Заявления о возврате абонемента (в том числе электронных):

- **не позднее чем за 10 (Десять) дней до дня проведения первого Мероприятия,** включенного в абонемент, возврат денежных средств осуществляется в размере **100 (Сто) процентов цены** абонемента (в том числе электронного);
- **менее чем за 10 (Десять) дней, но не позднее чем за 5 (Пять) дней до дня проведения первого Мероприятия,** включенного в абонемент, возврат денежных средств осуществляется в размере **50 (Пятьдесят) процентов цены** абонемента (в том числе электронного);
- **менее чем за 5 (Пять) дней, но не позднее чем за 3 (Три) дня до дня проведения первого Мероприятия,** включенного в абонемент, возврат денежных средств осуществляется в размере **30 (Тридцать) процентов цены** абонемента (в том числе электронного).

В случае отказа Посетителя по собственной инициативе от посещения Мероприятий, включенных в абонемент, **менее чем за 3 (Три) день (менее чем за 72 (Семьдесят два) часа)** до дня проведения Мероприятия стоимость абонемента (в том числе электронного) **возврату не подлежит**.

**7.4.** В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия **в связи с его болезнью, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником** в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации и представления Заявления о возврате билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) в день проведения Мероприятия возврат денежных средств осуществляется в размере **100 (Сто) процентов цены** билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных).

**7.5.** Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым производилась оплата покупки билетов, абонементов, электронных путевок (в том числе электронных).

Если приобретение билетов, абонементов, экскурсионных путевок осуществлялось наличными денежными средствами в кассе Музея, то возврат денежных средств осуществляется также наличными денежными средствами. Возврат наличных денежных средств в кассе Музея осуществляется Посетителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Если приобретение билетов, абонементов, экскурсионных путевок осуществлялось в безналичном порядке, то возврат денежных средств осуществляется по тем же банковским реквизитам, с которых поступили денежные средства на банковский счет Музея либо Уполномоченного лица.

## **8. Возврат неиспользованных электронных билетов, абонементов и экскурсионных путевок с использованием функционала Сайта Музея**

8.1. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по собственной инициативе, в связи с его болезнью, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации Заявление о возврате электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок может быть представлено в Музей посредством использования функционала Сайта Музея.

Инструкция для направления Заявления о возврате электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок посредством использования функционала Сайта Музея является приложением 6 к Правилам.

Документы, указанные в подпунктах 5.8.4, 5.9.4, 5.9.5 Правил, Посетитель представляет **в течение 14 (Четырнадцать) дней** со дня проведения Мероприятия при условии, что Заявление о возврате и иные документы представлены Посетителем в надлежащий срок

8.2. Заявление о возврате с использованием функционала Сайта Музея представляется в срок, указанный в пунктах 6.1, 6.2 Правил.

8.3. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 7.5 настоящих Правил в размере, указанном в разделе 7 Правил.

## **9. Порядок и условия возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) в связи с отменой, заменой или переносом Мероприятия**

9.1. Музей информирует об отмене, замене или переносе Мероприятия путем размещения объявления на Сайте Музея.

9.2. **В случае отмены, замены или переноса Мероприятия Музей вправе предложить** Посетителям посещение другого Мероприятия, проводимого в иную дату, чем было запланировано, путем публикации объявления на Сайте Музея, а Посетителям, купившим электронные билеты, абонементы, экскурсионные путевки также путем направления предложения на электронную почту Посетителя, указанную при приобретении билета, абонемента, экскурсионной путевки с электронной почты Музея: [refund@zilartmuseum.ru](mailto:refund@zilartmuseum.ru).

9.3. **В случае отмены, замены или переноса Мероприятия возврат денежных средств осуществляется в размере 100 (Сто) процентов цены билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных).**

В случае отмены всех Мероприятий, входящих в абонемент, до проведения первого Мероприятия, Музей возвращает 100 (Сто) процентов цены абонемента (в том числе электронного).

В случае отмены одного или нескольких Мероприятий, входящих в абонемент, после проведения первого Мероприятия, Музей возвращает 100 (Сто) процентов цены одного **Мероприятия**, входящего в абонемент (в том числе электронный), если таковая установлена. Если цена одного Мероприятия, входящего в абонемент (в том числе электронный), не определена, то Музей возвращает цену одного Мероприятия, рассчитанную по следующей формуле: цена абонемента, разделенная на количество Мероприятий, входящих в абонемент.

9.4. Возврат денежных средств **в связи с отменой, заменой или переносом Мероприятия** за билеты, абонементы, экскурсионные путевки, приобретенные в кассе Музея или терминалах продажи билетов, производится на основании Заявления о возврате в связи с отменой, заменой или переносом представленного Посетителем **не позднее 60 (Шестьдесят)**

**календарных дней** с даты, в которую должно было быть проведено Мероприятие одним из следующих способов:

- представляется непосредственно в Музей;
- направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

Представление Заявления о возврате в Музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя. В случае направления Заявления о возврате почтовым отправлением к Заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

К Заявлению о возврате в связи прилагается **оригинал** неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, напечатанных на типографских бланках и чеке терминала продажи билетов.

В случае представления Заявления о возврате представителем Посетителя к Заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

Заявление о возврате в связи с заменой или переносом рассматривается в порядке и сроки, предусмотренные пунктами 5.3 – 5.6 настоящих Правил

Возврат денежных средств производится в порядке, предусмотренном пунктом 7.5 настоящих Правил

9.5. Возврат денежных средств **в связи с отменой, заменой или переносом** Мероприятия за электронные билеты, абонементы, экскурсионные путевки производится **без оформления Заявления** о возврате с перечислением денежных средств на тот банковский счет, с которого они поступили, в порядке, предусмотренном пунктом 7.5 настоящих Правил.

9.6. Форма Заявления о возврате в связи отменой, заменой или переносом Мероприятия является приложением 5 к настоящим Правилам.

9.7. В случае отмены, замены или переноса Мероприятия, Посетитель вправе вернуть билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные), **при соблюдении следующих условий:**

а) билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) Заявление о возврате билета, экскурсионной путевки (в том числе электронных) представлено в Музей **не позднее 60 (Шестьдесят) календарных дней** с даты, в которую должно было быть проведено Мероприятие;

д) Заявление о возврате в связи с отменой и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктом 9.4 Правил.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, УДОСТОВЕРЯЮЩИХ ЛИЧНОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЯ**

1. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
2. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.
3. Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.
4. Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации (временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета).
5. Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
6. Вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации.
7. Разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации.
8. Удостоверение беженца.
9. Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.
10. Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста).

**Заявление о возврате билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных) по инициативе посетителя (форма)**

**В**

Частное учреждение культуры "Музейно-выставочный центр "Коллекция"  
 115432, бульвар Братьев Весниных, д. 3

**От**

\_\_\_\_\_ (указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))

\_\_\_\_\_ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

**Адрес:**

**Электронная**

**почта:**

**Телефон:**

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**Прошу произвести возврат денежных средств за**

\_\_\_\_\_ (указать наименование сдаваемого документа: билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные)

**в связи с отказом от посещения мероприятия по собственной инициативе.**

Наименование мероприятия

Дата, время и место проведения мероприятия

Место размещения посетителя

(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала  
 (при наличии))

Стоимость билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных)

Серия и номер билета, абонемента, экскурсионной путевки или

Уникальный номер электронных билета, абонемента, экскурсионной путевки

Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных)

и месте приобретения (нужное отметить)

наличный расчет в кассе музея

безналичный расчет в терминале продажи билетов

безналичный расчет на сайте музея

безналичный расчет с использованием интернет-ресурса уполномоченного лица

**К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):**

- 1)  Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2)  Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки.
- 3)  Распечатанная копия неиспользованного электронных билета, абонемента, экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента, электронной экскурсионной путевки.
- 4)  Копия электронного кассового чека.
- 5)  Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

**О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить (нужное отметить):**

- по телефону, указанному в настоящем заявлении
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении

**О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня (нужное отметить):**

- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении
- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств
- Ознакомлен(а) с требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Правилами приобретения и возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с Правилами приобретения и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных), утвержденных Приказом Частного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» от 01 ноября 2025 г. №01-01/31.
- Ознакомлен(а) с условиями Пользовательского соглашения, утвержденного Приказом Частного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» от 01 ноября 2025 г. №01-01/31.
- Ознакомлен(а) с Политикой в отношении обработки персональных данных, утвержденного Приказом Частного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» от 10 июня 2024г. № 01-01/10.
- Выражаю свое согласие на обработку Частным учреждением культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)

заполняется музеем или уполномоченным лицом:

Заявление принято:	«__» _____ 202__ г.	_____ (подпись)
Заявление зарегистрировано:	«__» _____ 202__ г.	_____ (подпись)
Решение о возврате или об отказе возврата:	«__» _____ 202__ г.	_____ (подпись)



Приложение 1 к приказу Частного учреждения культуры "Музейно-выставочный центр "Коллекция" от 01 ноября 2025 г. № 01-01/31

Приложение 4 к Правилам приобретения и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных)

**Заявление о возврате билета, абонемента, экскурсионной путевки  
(в том числе электронных) в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника  
в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (форма)**

**В** Частное учреждение культуры "Музейно-выставочный центр "Коллекция"  
115432, г. Москва, бульвар Братьев Весниных, д. 3

**От** \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))

\_\_\_\_\_ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес:

Электронная почта:

Телефон:

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу произвести возврат денежных средств за

\_\_\_\_\_ (указать наименование сдаваемого документа: билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные))

в связи с отказом от посещения мероприятия по причине по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование мероприятия

Дата, время и место проведения мероприятия

Место размещения посетителя

(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))

Стоимость билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных)

Серия и номер билета, абонемента, экскурсионной путевки или

Уникальный номер электронных билета, абонемента, экскурсионной путевки

Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента, экскурсионной путевки

(в том числе электронных) и месте приобретения (нужное отметить)

- наличный расчет в кассе музея  
 безналичный расчет в терминале продажи билетов  
 безналичный расчет на сайте музея  
 безналичный расчет с использованием интернет-ресурса уполномоченного лица

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1)  Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2)  Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки.
- 3)  Распечатанная копия неиспользованного электронных билета, абонемента, экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента, электронной экскурсионной путевки.
- 4)  Копия электронного кассового чека.
- 5)  Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справка) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
- 6)  Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными или неполнородными братом или сестрой).
- 7)  Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить (нужное отметить):

- по телефону, указанному в настоящем заявлении  
 по электронной почте, указанной в настоящем заявлении

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня (нужное отметить):

- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении  
 почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении  
 вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств  
 Ознакомлен(а) с требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Правилами приобретения и возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными Правилами приобретения и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных), утвержденных Приказом Частного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» от 01 ноября 2025 г. № 01-01/31.  
 Ознакомлен(а) с условиями Пользовательского соглашения, утвержденного Приказом Частного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» от 01 ноября 2025 г. № 01-01/31.  
 Ознакомлен(а) с Политикой в отношении обработки персональных данных, утвержденного Приказом Частного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» от 10 июня 2024г. № 01-01/10.  
 Выражаю свое согласие на обработку Частным учреждением культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».  
 Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)

Заявление принято:	заполняется музеем или уполномоченным лицом:	_____	202	__	г.	_____ (подпись)
Заявление зарегистрировано:	_____	_____	202	__	г.	_____ (подпись)
Решение о возврате или об отказе возврата:	_____	_____	202	__	г.	_____ (подпись)

Приложение 1 к приказу Частного учреждения культуры "Музейно-выставочный центр "Коллекция" от 01 ноября 2025 г. № 01-01/31

Приложение 5 к Правилам приобретения и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных)

**Заявление о возврате билета, абонемента, экскурсионной путевки  
(в том числе электронных) в связи отменой, заменой или переносом мероприятия (форма)**

**В** Частное учреждение культуры "Музейно-выставочный центр "Коллекция"  
1154432, бульвар Братьев Весниных, д. 3

**От** \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))

\_\_\_\_\_ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

**Адрес:** \_\_\_\_\_  
**Электронная почта:** \_\_\_\_\_  
**Телефон:** \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу произвести возврат денежных средств за

\_\_\_\_\_ (указать наименование сдаваемого документа: билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные))

**в связи с отменой, заменой, переносом Мероприятия.**

Наименование мероприятия  
Дата, время и место проведения мероприятия  
Место размещения посетителя  
(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала  
(при наличии))  
Стоимость билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных)  
Серия и номер билета, абонемента, экскурсионной путевки  
или  
Уникальный номер электронных билета, абонемента, экскурсионной путевки  
Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных) и месте приобретения (нужное отметить)

- наличный расчет в кассе музея  
 безналичный расчет в терминале продажи билетов  
 безналичный расчет на сайте музея  
 безналичный расчет с использованием интернет-ресурса уполномоченного лица

**К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):**

- 1)  Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2)  Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки.
- 3)  Распечатанная копия неиспользованного электронных билета, абонемента, экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента, электронной экскурсионной путевки.
- 4)  Копия электронного кассового чека.
- 5)  Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

**О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить (нужное отметить):**

- по телефону, указанному в настоящем заявлении  
 по электронной почте, указанной в настоящем заявлении

**О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня (нужное отметить):**

- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении  
 почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении  
 вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств  
 Ознакомлен(а) с требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Правилами приобретения и возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с Правилами приобретения и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных), утвержденными Приказом Частного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» от 01 ноября 2025г. № 01-01/31.  
 Ознакомлен(а) с условиями Пользовательского соглашения, утвержденного Приказом Частного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» от 01 ноября 2025г. № 01-01/31.  
 Ознакомлен(а) с Политикой в отношении обработки персональных данных, утвержденного Приказом Частного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» от 10 июня 2024г. № 01-01/10.  
 Выражаю свое согласие на обработку Частным учреждением культуры «Музейно-выставочный центр «Коллекция» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».  
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

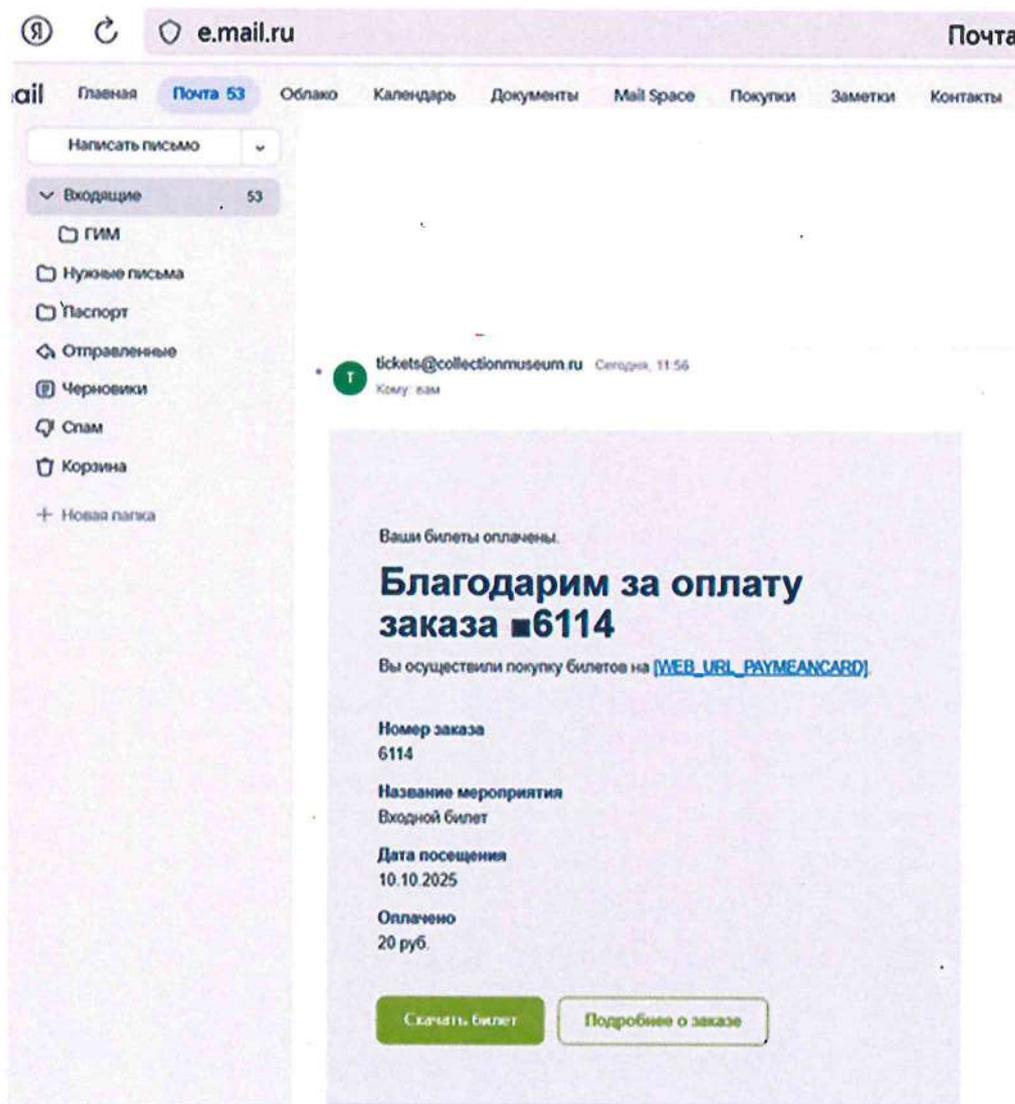
\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)

	заполняется музеем или уполномоченным лицом:				
Заявление принято:	«__» _____	202	__ г.	_____	(подпись)
Заявление зарегистрировано:	«__» _____	202	__ г.	_____	(подпись)
Решение о возврате или об отказе возврата:	«__» _____	202	__ г.	_____	(подпись)

## Инструкция возврата электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок

1. После совершения покупки на Сайте Музея электронного билета, абонемента, экскурсионной путевки на почту Посетителя поступает письмо с подтверждением покупки и оплаченным билетом, абонементом, экскурсионной путевкой, а также с функционалом, позволяющим осуществить возврат билета.

Рисунок № 1



2. Для открытия окна «Заявление о возврате» необходимо на Сайте Музея нажать кнопку «Вернуть билет»

Рисунок № 2

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser tabs: "Музей Коллекция - Онла...", "Почта Mail".
- Address bar: "museum.ru Музей Коллекция - Онлайн билеты - Просмотр заказа".
- Page header: "КОЛЛЕКЦИЯ®", "Правила", "РУС".
- Navigation: "← Вернуться к выбору билетов".
- Order details: "Ваш заказ №6114" (Paid), "ФИО: Иванов Иван Иванович", "Email: @mail.ru", "Телефон: 903".
- Ticket details: "Входной билет 0+", "10 октября 2025 г., пятница", "2.1. Выставочный зал 2 этаж - с Москва, бульвар Братьев Весенних, д. 3".
- Table of ticket categories:

Категория посетителя	Ценовая категория	Цена, Р
Взрослые	На 1 человека	20
- Buttons: "Штрих код", "Открыть билет".
- Bottom bar: "Телефон для справок: +7 (495) 139-93-46".

The "Вернуть билет" button is highlighted with a red rectangular box.

3. В открывшемся окне «Заявление на возврат» Сайта Музея необходимо выбрать билет, абонемент, экскурсионную путевку и причину возврата, предоставить согласие на обработку персональных данных и нажать на кнопку «Оформить возврат»

Рисунок № 3

um.ru      Музей Коллекция - Онлайн билеты - Возврат заказа      🗻 🗻

### Заявление на возврат

**Заказ №6114** от 7 октября 2025 г.

ФИО: Иванов Иван Иванович  
 Email: I@MAIL.RU  
 Телефон: 903

---

**Входной билет**  
 10 октября 2025 г.

🕒 Создание заявления онлайн возможно в течение: 1 дн. 11:50:09

Вернуть	Категория	Количество посетителей	Стоимость, Р
<input checked="" type="checkbox"/>	Взрослые	1	20

Билетов к возврату: 1  
Сумма к возврату: 20 Р

Укажите причину:

По собственной инициативе  
(Менее 3-х дней от даты посещения)

По причине болезни  
(Для возврата перешлите по почте копию первой страницы паспорта и больничный лист)

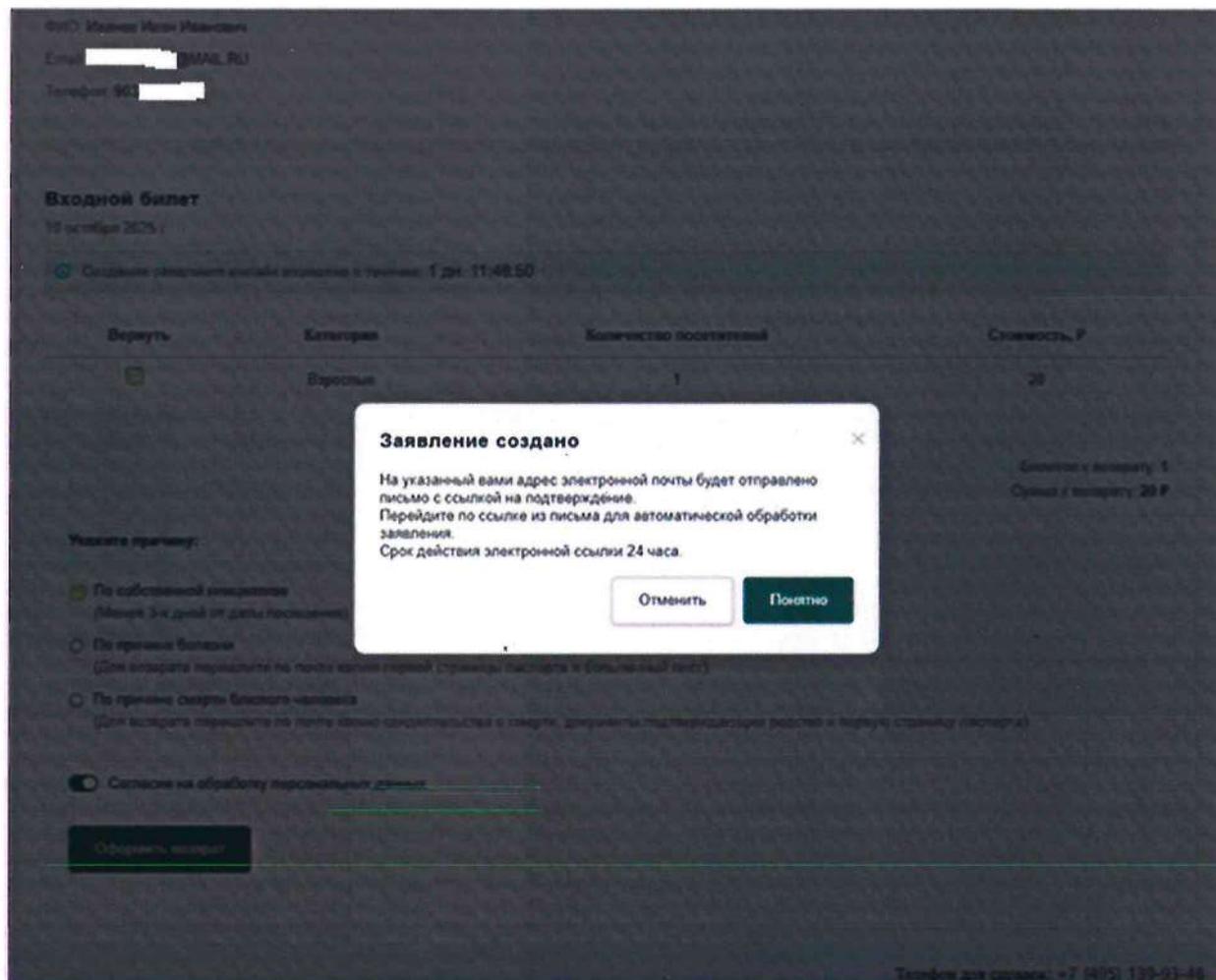
По причине смерти близкого человека  
(Для возврата перешлите по почте копию свидетельства о смерти, документы подтверждающие родство и первую страницу паспорта)

Согласие на обработку персональных данных

**Оформить возврат**

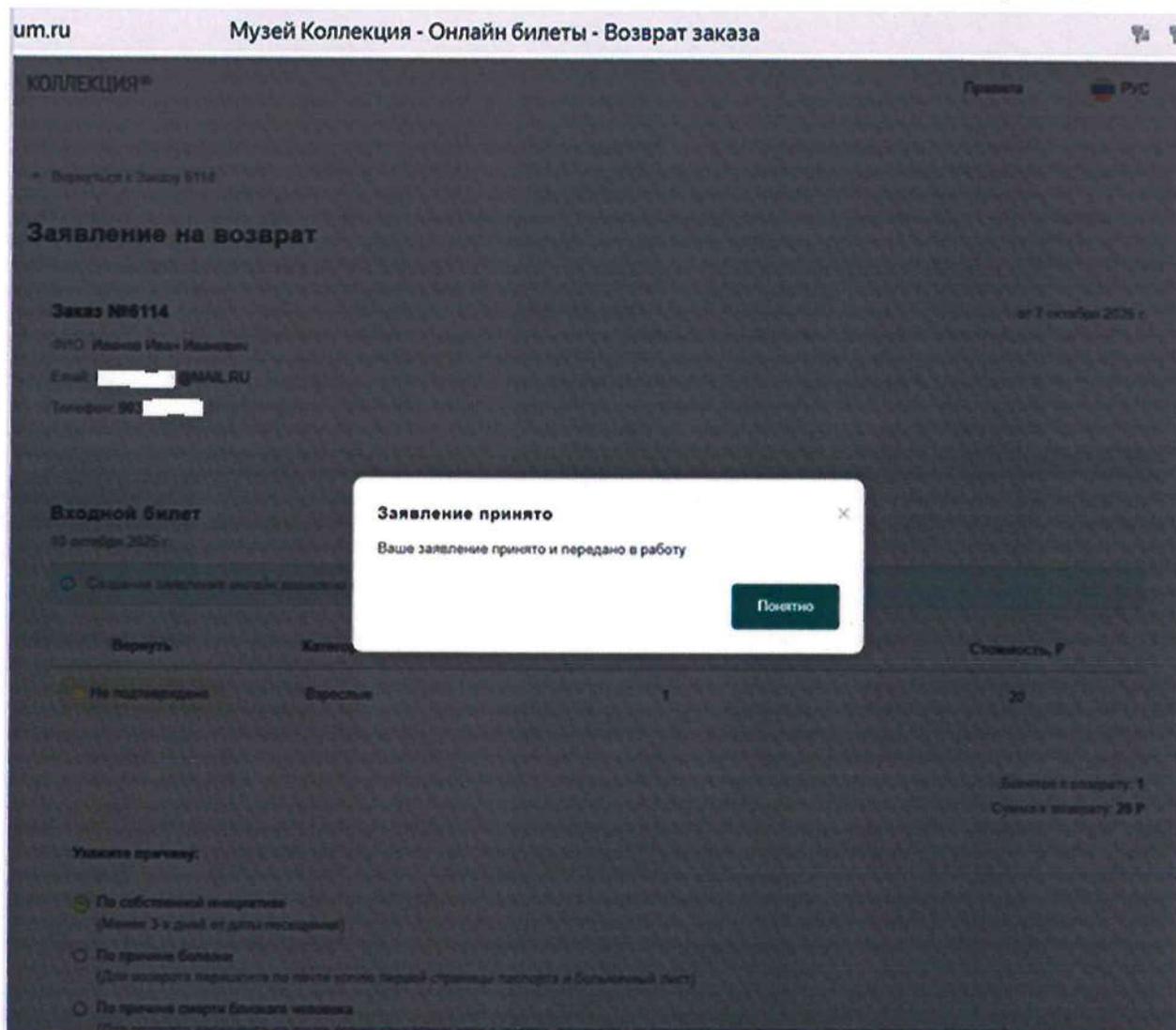
4. Заполнив все пункты окна «Заявления на возврат» Сайта Музея, откроется окно с информацией, с которой необходимо ознакомиться и нажать кнопку «Понятно»

Рисунок № 4



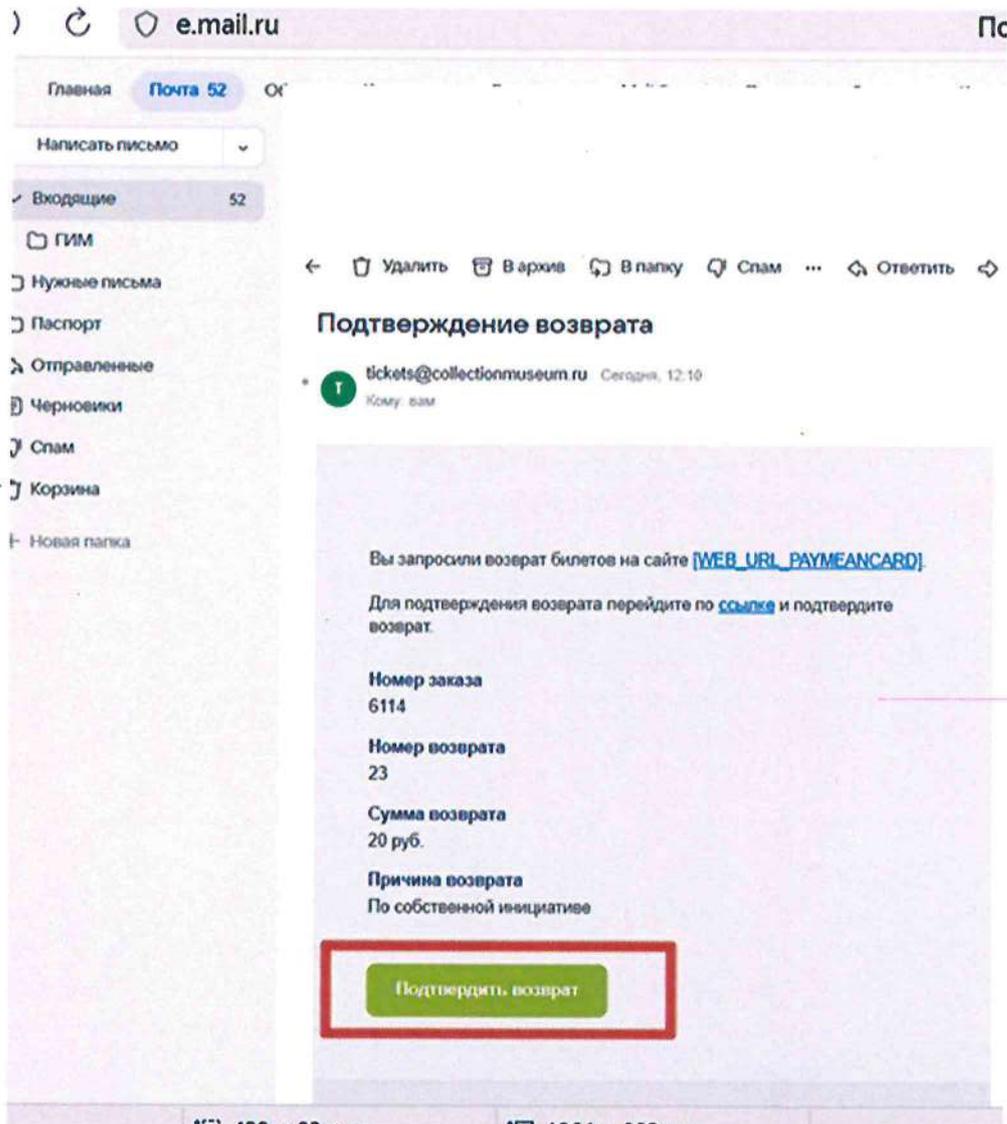
5. Откроется окно с уведомлением об отправке Заявления о возврате на рассмотрение Администрации музея

Рисунок № 5



6. На адрес электронной почты поступит письмо с просьбой подтвердить Заявление на возврат. Необходимо проверить информацию и нажать на кнопку «Подтвердить возврат»

Рисунок № 6



7. В открывшемся окне необходимо предоставить согласие на обработку персональных данных и нажать на кнопку «Подтвердить»

Рисунок № 7

Музей Коллекция - Онлайн билеты - Возврат заказа

### Заявление на возврат

**Заказ №6114** от 7 октября 2025 г.

ФИО: Иванов Иван Иванович  
 Email: 1@MAIL.RU  
 Телефон: 903

---

**Входной билет**  
 10 октября 2025 г.

ⓘ Создание заявления онлайн возможно в течение: 1 дн. 11:44:42

Вернуть	Категория	Количество посетителей	Стоимость, Р
<input checked="" type="checkbox"/> Не подтверждено	Взрослые	1	20

Укажите причину:

- По собственной инициативе  
(Менее 3-х дней от даты посещения)
- По причине болезни  
(Для возврата перешлите по почте копию первой страницы паспорта и больничный лист)
- По причине смерти близкого человека  
(Для возврата перешлите по почте копию свидетельства о смерти, документы подтверждающие родство и первую страницу паспорта)

**Согласие на обработку персональных данных**

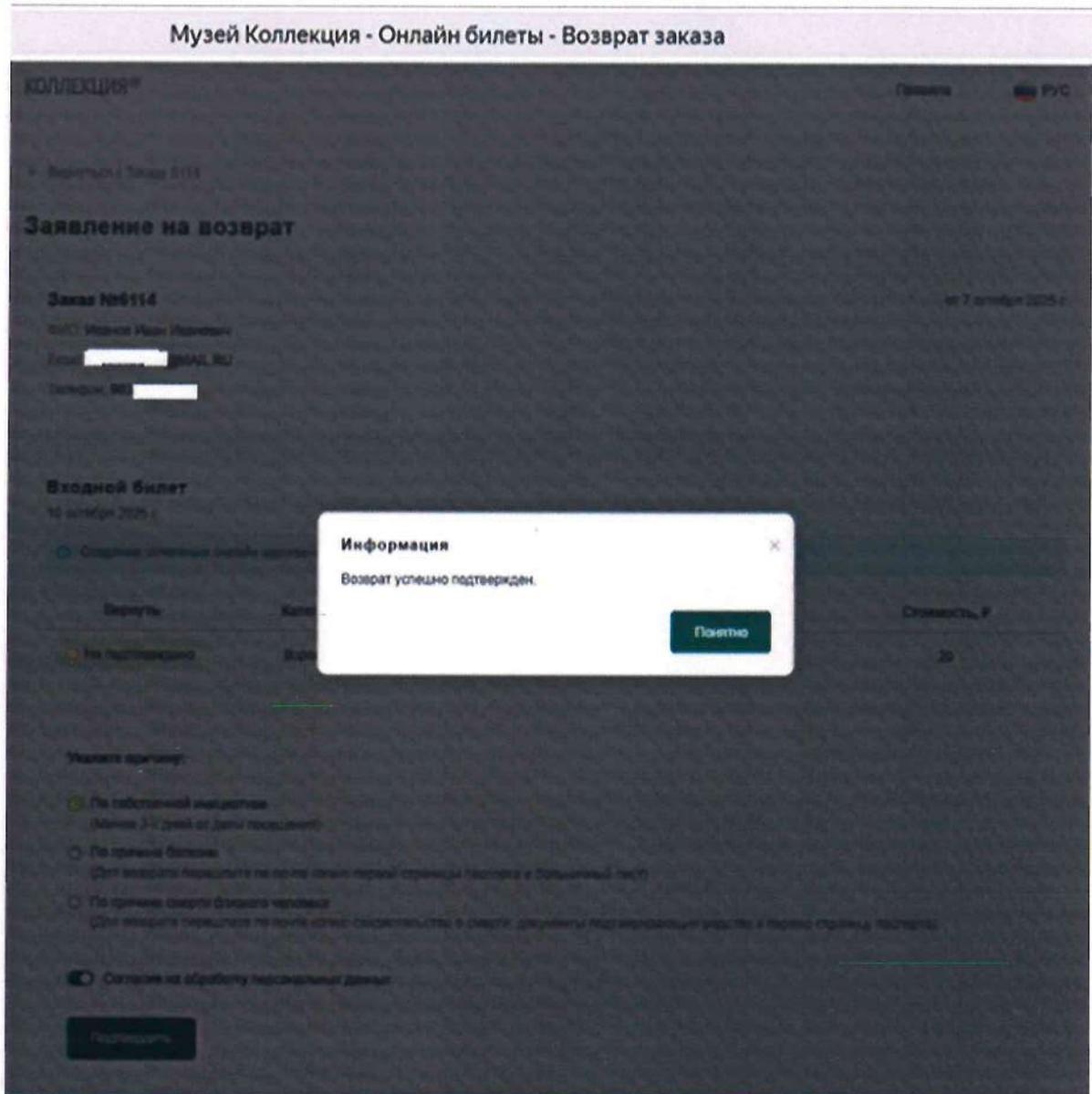
---

**ИНФОТЕХ**  
 © 2025 ИнфоТех

Телефон для справок: +7 (495) 139-93-46  
 Почта: [info@collectionmuseum.ru](mailto:info@collectionmuseum.ru)  
[Политика в отношении обработки персональных данных](#)  
[Требования к защите персональных данных](#)

8. Откроется окно с уведомлением об успешном подтверждении возврата. Необходимо нажать на кнопку «Понятно»

Рисунок № 8



## 9. Откроется окно с подтвержденным Заявлением на возврат

Рисунок № 9

Музей Коллекция - Онлайн билеты - Возврат заказа

КОЛЛЕКЦИЯ® Правила  Рус

[← Вернуться к Заказу 6114](#)

### Заявление на возврат

**Заказ №6114** от 7 октября 2025 г.

ФИО: Иванов Иван Иванович  
 Email: @MAIL.RU  
 Телефон: 903

**Входной билет**  
 10 октября 2025 г.

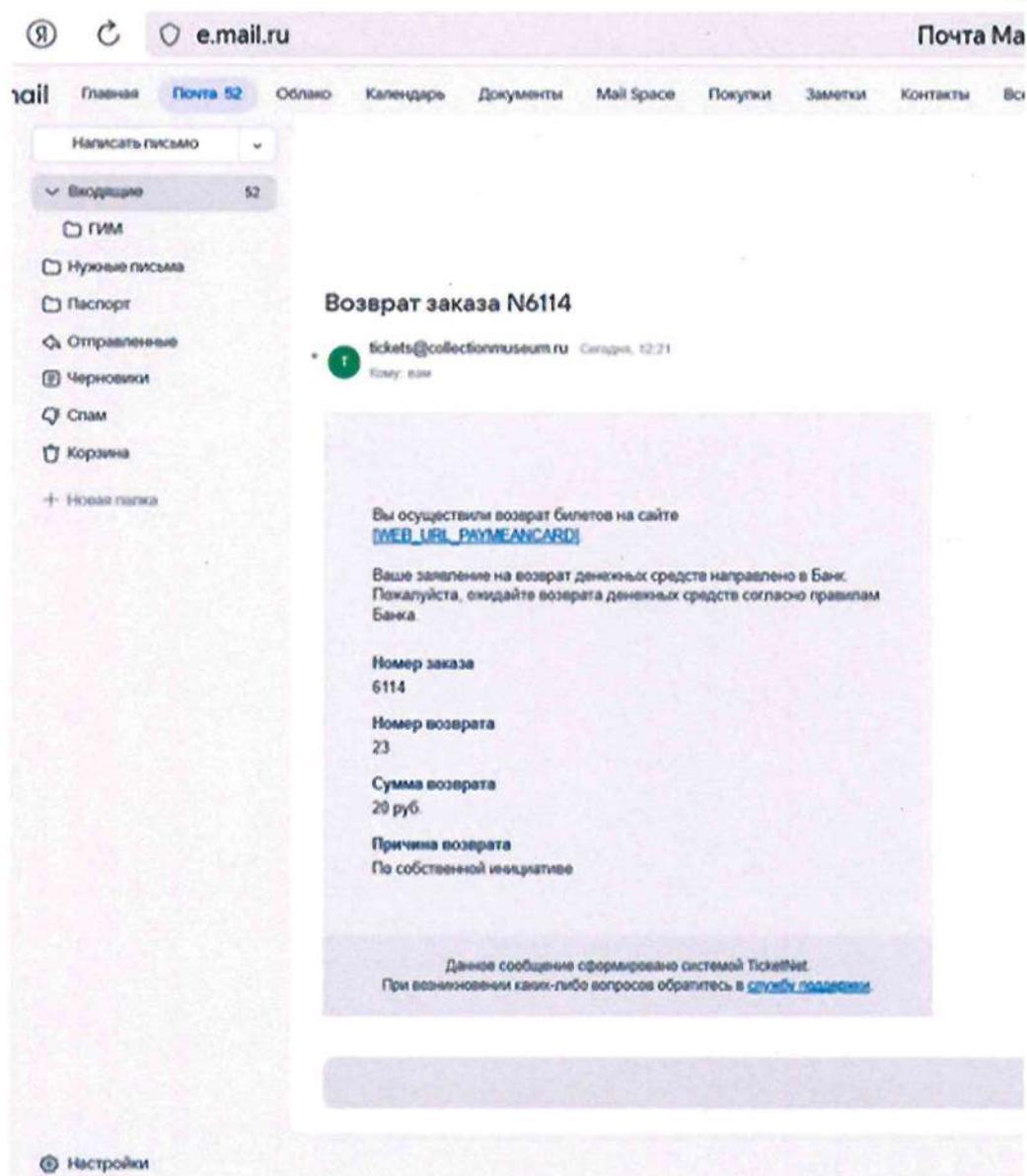
 Создание заявления онлайн возможно в течение **1 дн. 11:40:07**

Вернуть	Категория	Количество посетителей	Стоимость, Р
 Подтверждено	Взрослые	1	20

Телефон для справок: +7 (495) 139-93-46

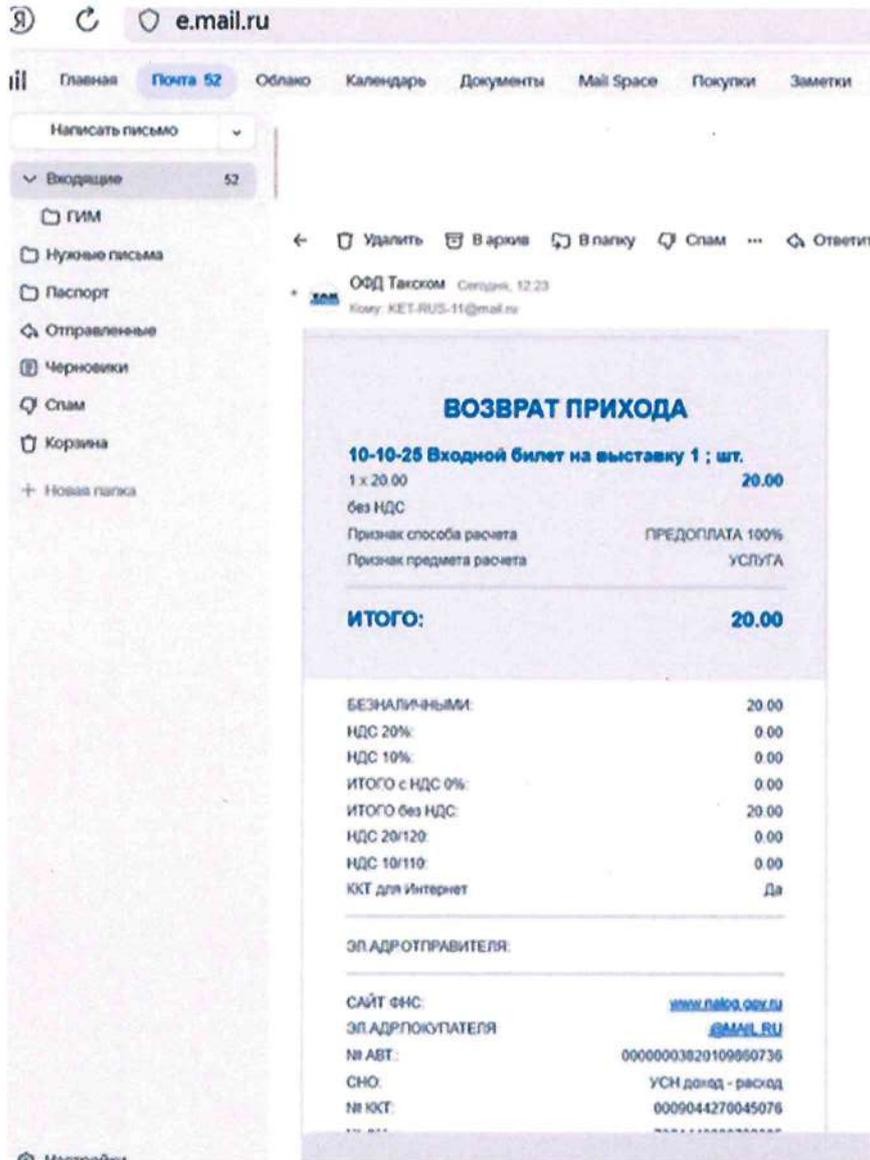
10. После того, как Заявление на возврат рассмотрено Музеем и принято положительное решение о возврате денежных средств, на адрес электронной почты поступит письмо с подтверждением совершенного возврата

Рисунок № 10



11. С электронного адреса ОФД Такском [noreply@taxcom.ru](mailto:noreply@taxcom.ru) поступит чек о возврате денежных средств. Чек необходимо сохранить до получения денежных средств.

Рисунок № 11



12. Если Музей примет решение об отказе в возврате денежных средств, на адрес электронной почты поступит письмо с отказом в возврате.

## Инструкция покупки электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок на Сайте Музея

1. На Сайте музея необходимо выбрать мероприятие, дату, время (при наличии), количество человек, посадочное место (при наличии), категорию и количество электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок.

Рисунок № 1

um.ru Входной билет - Бронирование заказа

### Входной билет 0+

© г. Москва, бульвар Братьев Весниных, д. 3

Выберите дату:

<b>7</b> Октября	<b>8</b> Октября	<b>9</b> Октября	<b>10</b> Октября	<b>11</b> Октября	<b>12</b> Октября	<b>14</b> > Октября
ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	ВТ

Доступное количество билетов: 100

Максимальное количество билетов в одном заказе на одного человека: 3

Категория	Цена, Р	Количество	Сумма, Р
<b>Взрослые</b> На 1 человека	20	- <input type="text" value="1"/> +	20
Пенсионеры (граждане РФ и стран ЕАЭС) На 1 человека	10	- <input type="text" value="0"/> +	0
Дети от 7 до 18 лет На 1 человека	10	- <input type="text" value="0"/> +	0
Дети до 7 лет На 1 человека	0	- <input type="text" value="0"/> +	0
Студенты колледжей, техникумов, государственных и аккредитованных ВУЗов (граждане РФ) На 1 человека	10	- <input type="text" value="0"/> +	0
Инвалиды III группы (граждане РФ и стран ЕАЭС) На 1 человека	10	- <input type="text" value="0"/> +	0
Инвалиды I и II группы, дети-инвалиды (граждане РФ и стран ЕАЭС) На 1 человека	0	- <input type="text" value="0"/> +	0
Сопровождающий инвалида I и II группы, ребенка-инвалида (граждане РФ и стран ЕАЭС) На 1 человека	0	- <input type="text" value="0"/> +	0

2. Заполнить поля окна «Электронная анкета» (регистрационная форма) Сайта Музея для оформления заказа, а именно:
- фамилию, имя, отчество (при наличии);
  - паспортные данные (если предусмотрено формой);
  - действующий номер мобильного телефона, принадлежащего Посетителю;
  - действующий адрес электронной почты, принадлежащей Посетителю;
  - повторить действующий адрес электронной почты, принадлежащей Посетителю;
  - подтвердить согласие с Правилами приобретения и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных), Пользовательским соглашением, Правилами посещения, а также Согласие на обработку персональных данных, как показано на рисунке № 2 и нажать на кнопку «Оформить заказ по банковской карте».

Рисунок № 2

in.ru Входной билет - Бронирование заказа

Сопровождающий инвалида I и II группы, ребенка-инвалида (граждане РФ и стран ЕАЭС) На 1 человека	0	-	0	+	0
Сопровождающие инвалида-колясочника I и II группы (не более двух человек) (граждане РФ и стран ЕАЭС) На 1 человека	0	-	0	+	0
Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (граждане РФ) На 1 человека	0	-	0	+	0
Еще категории					
<b>ИТОГО</b>					<b>20</b>

Дата: 10 октября 2025 г. пятница

ФИО  
Иванов Иван Иванович

Телефон  
8 (903) [маска]

Адрес электронной почты  
[маска]@mail.ru  
[маска]@mail.ru

Я даю согласие на обработку моих персональных данных и подтверждаю, что ознакомился с Политикой в отношении обработки персональных данных

Согласен с условиями пользовательского соглашения и Правилами покупки билетов.

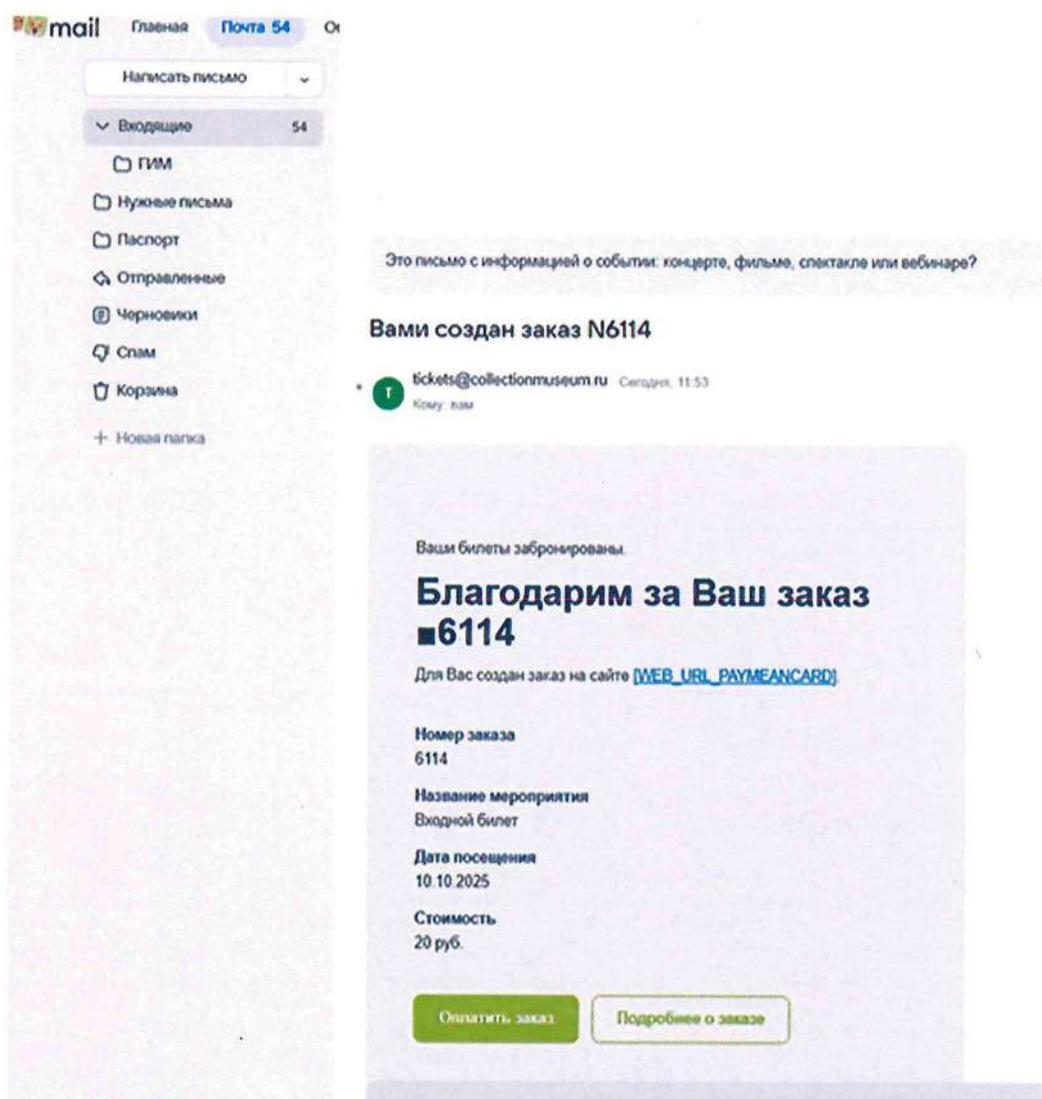
К оплате: 20 Р

Оформить заказ по банковской карте

3. После нажатия кнопки «Оформить заказ по банковской карте» следовать меню платежной системы.

Для перехода к оплате на указанный Посетителем адрес электронной почты поступит информационное письмо с электронного адреса [tickets@zilartmuseum.ru](mailto:tickets@zilartmuseum.ru) с информацией о номере и составе Заказа (название Мероприятия, дата посещения, стоимость).

Рисунок № 3



4. В открывшемся окне платежной системы «Оплата заказа» Сайта Музея, необходимо проверить информацию о выбранном Мероприятии, его стоимости.

Рисунок № 4

useum.ru Музей Коллекция - Онлайн билеты - Просмотр заказа

КОЛЛЕКЦИЯ® Правила  РУС

[← Вернуться к выбору билетов](#)

**Ваш заказ №8114** Население

ФИО: Иванов Иван Иванович  
 Email: @mail.ru  
 Телефон: 903

**Входной билет 0+**  
 10 октября 2025 г., пятница  
 2.1. Выставочный зал 2 этаж -г. Москва, бульвар Ермаков Весенних, д. 3

Категория посетителя	Ценовая категория	Цена, Р
Взрослые	На 1 человека	20
1 билет ^		20 Р



**К оплате 20 Р**  
 Остаток оплаты: 01:59:39

Банковская карта

**ИНФОТЕХ**  
© 2025 ИнфоТех

Телефон для справок: +7 (495) 139-93-46  
 Почта: [info@collectionmuseum.ru](mailto:info@collectionmuseum.ru)  
[Политика в отношении обработки персональных данных](#)  
[Требования к защите персональных данных](#)

5. В окне платежной системы «Оплата заказа» Сайта Музея необходимо заполнить информацию о карте и нажать кнопку «Оплатить».

Рисунок № 5

Платёжная страница

**СБЕР БАНК**

collectionmuseum

**20 Р** ▾

Pay

или

**Картой**

Номер карты

Месяц/Год

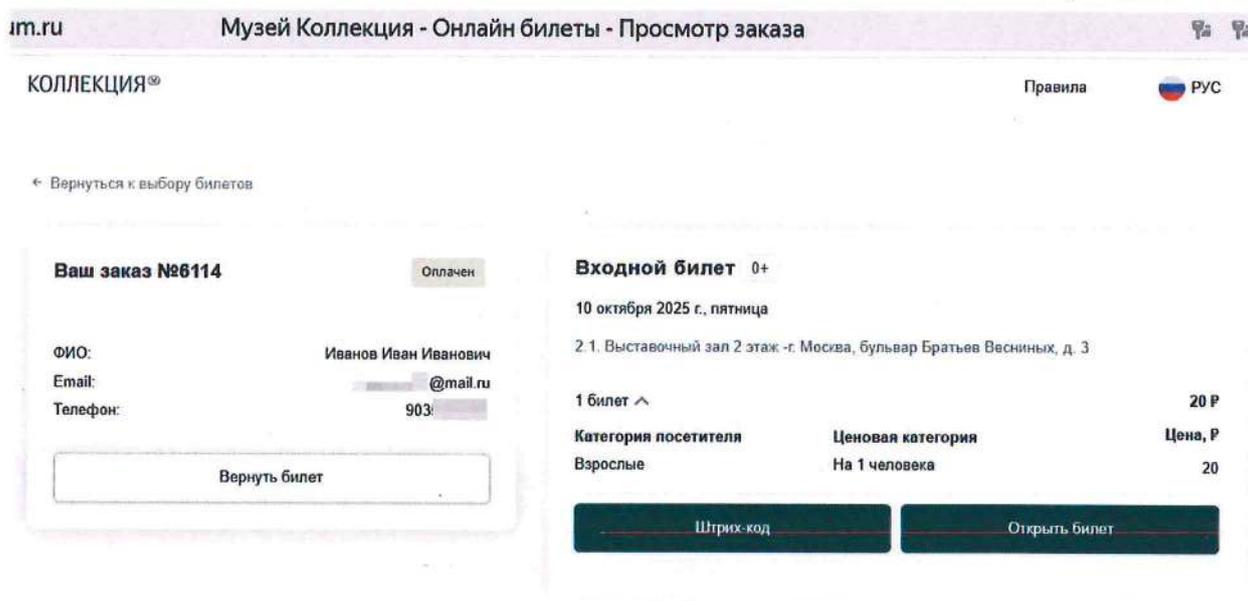
CVC / CVV

Оплатить

МИР VISA

6. После оплаты заказа откроется окно с информацией об оплате билета (номер заказа, фамилия, имя и отчетство Посетителя, электронный адрес Посетителя, телефон Посетителя, категория Посетителя, количество Посетителей, стоимость Мероприятия, адрес Мероприятия, дата Мероприятия).

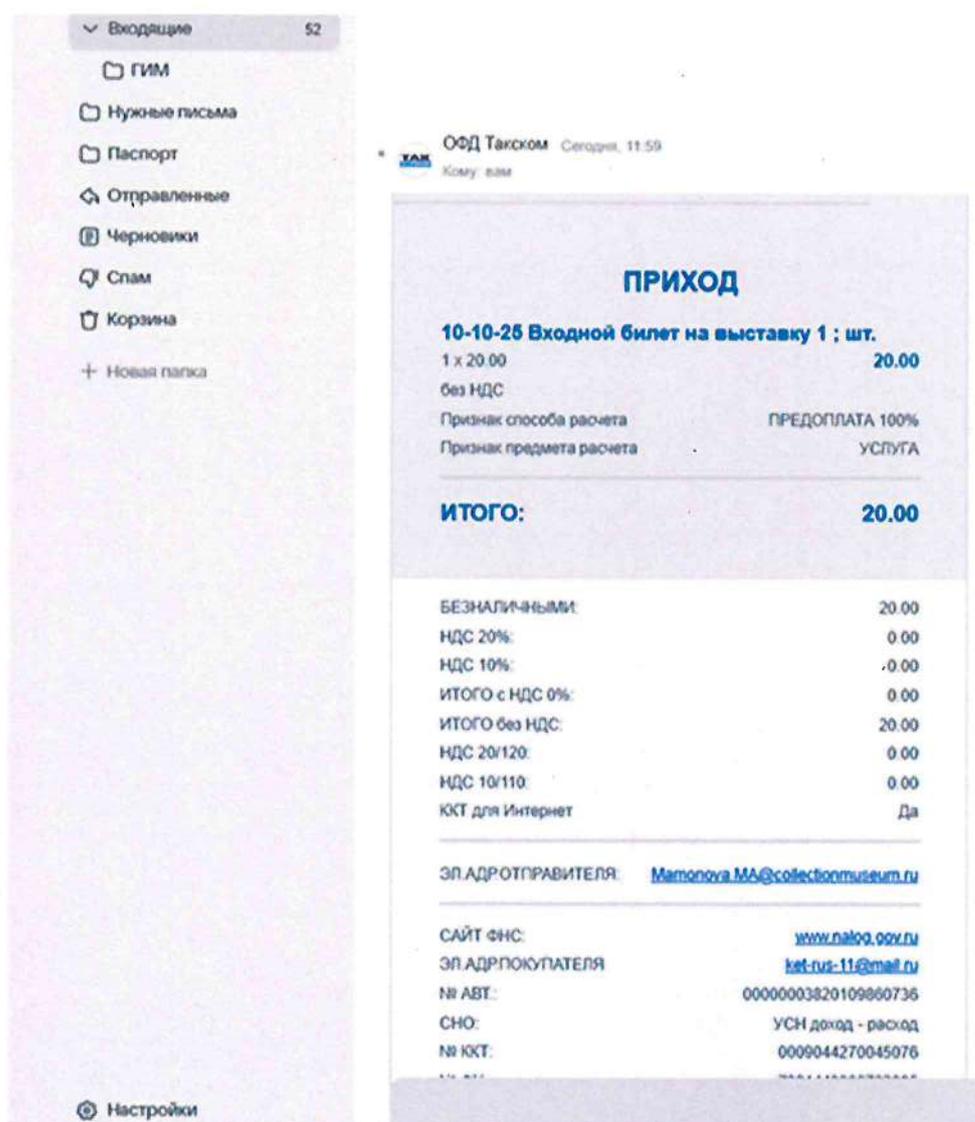
Рисунок № 6

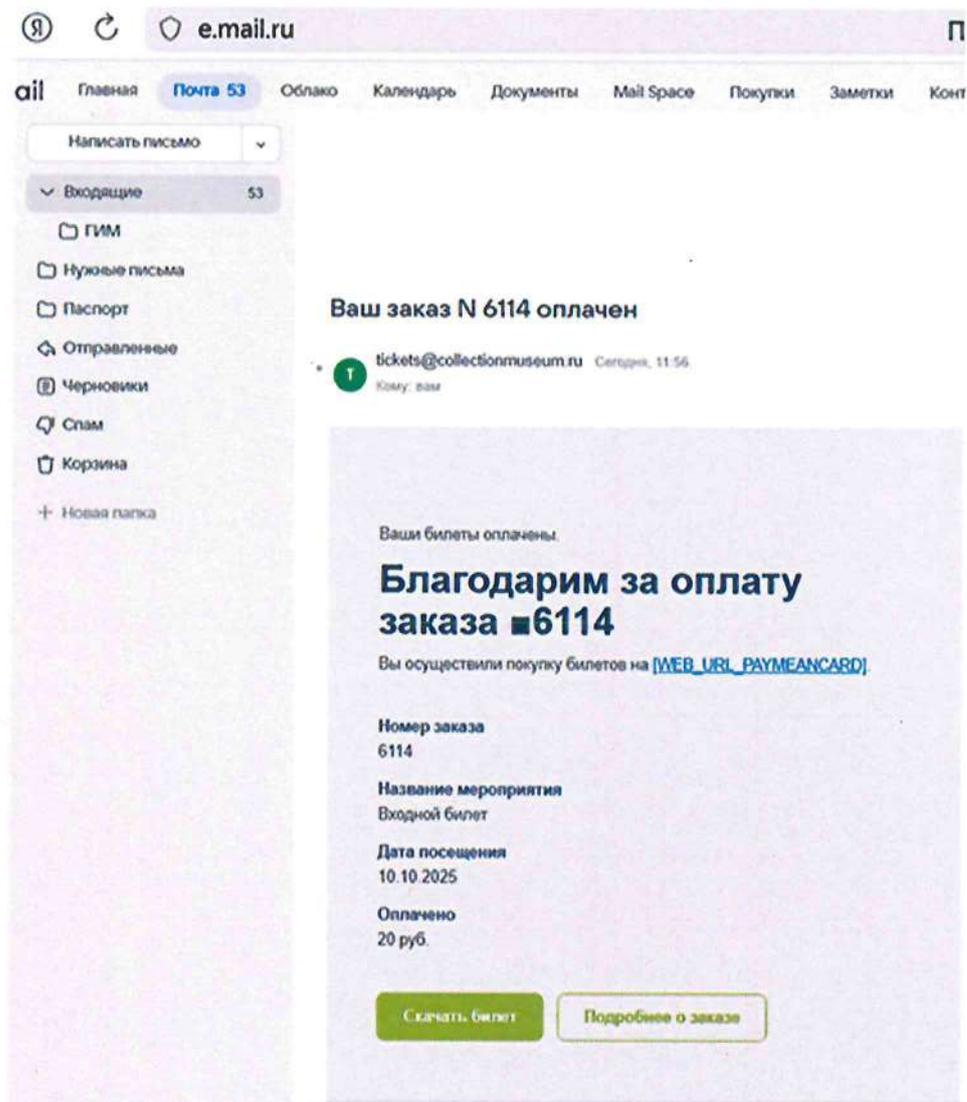


7. После оплаты заказа на указанный Посетителем адрес электронной почты поступит письмо с адреса электронной почты [tickets@zilartmuseum.ru](mailto:tickets@zilartmuseum.ru) с приобретенными билетами и с подтверждением об оплаченном заказе; с электронного адреса ОФД Такском [noreply@taxcom.ru](mailto:noreply@taxcom.ru) Посетителю поступит чек об оплате.

Чек об оплате необходимо сохранить Посетителю до даты посещения Мероприятия.

Рисунок № 7





8. Нажав на кнопку «Скачать билет» или «Подробнее о заказе», откроется окно с оплаченным заказом.

Рисунок № 9

Почта Mail

lt.ru Музей Коллекция - Онлайн билеты - Просмотр заказа

КОЛЛЕКЦИЯ® Правила РУС

← Вернуться к выбору билетов

**Ваш заказ №6114** Оплачен

ФИО: Иванов Иван Иванович  
Email: @mail.ru  
Телефон: 903

Вернуть билет

**Входной билет** 0+

10 октября 2025 г., пятница  
2.1. Выставочный зал 2 этаж -г. Москва, бульвар Братьев Весниных, д. 3

1 билет ^ 20 Р

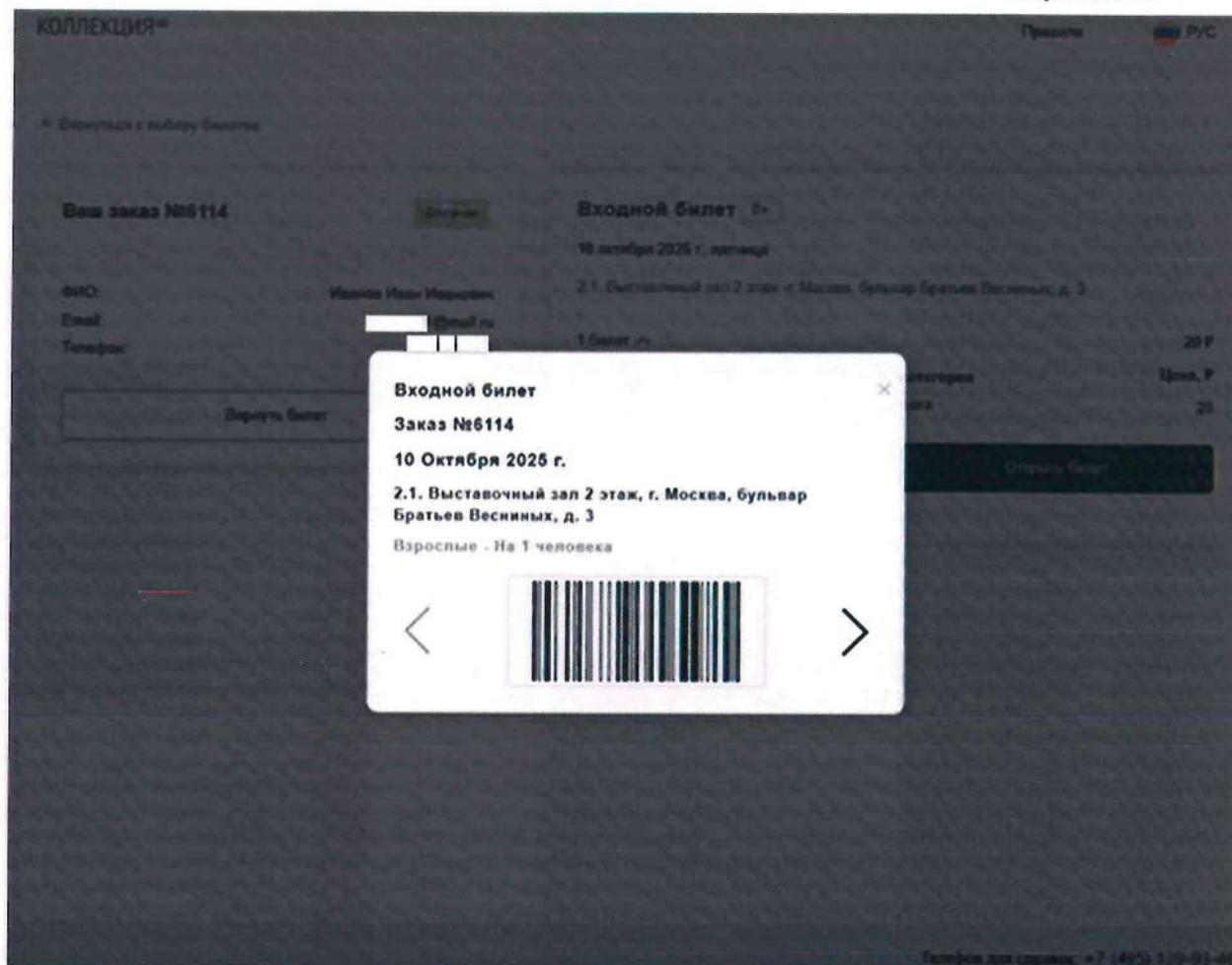
Категория посетителя	Ценовая категория	Цена, Р
Взрослые	На 1 человека	20

Штрих код Открыть билет

Телефон для справок: +7 (495) 139-93-46

9. Нажав на кнопку «Штрих код», откроется окно со штрих кодом, которое необходимо предъявить контролеру для прохода на экспозицию музея.

Рисунок № 10



10. Нажав на кнопку «Открыть билет», откроется окно с Электронным билетом.

Рисунок № 11

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser tabs: "Почта Mail" and a "+" icon.
- Page title: "Музей Коллекция - Онлайн билеты - Просмотр заказа".
- Page header: "КОЛЛЕКЦИЯ®" on the left, "Правила" and "РУС" on the right.
- Navigation link: "Вернуться к выбору билетов".
- Order summary box (left):
  - Title: "Ваш заказ №6114" with a green "Оплачен" (Paid) status.
  - ФИО: Иванов Иван Иванович
  - Email: @mail.ru
  - Телефон: 903
  - Button: "Вернуть билет"
- Ticket details box (right):
  - Title: "Входной билет 0+"
  - Date: "10 октября 2025 г., пятница"
  - Address: "2.1. Выставочный зал 2 этаж -г. Москва, бульвар Братьев Весниных, д. 3"
  - Quantity: "1 билет ^" with price "20 Р"
  - Table:

Категория посетителя	Ценовая категория	Цена, Р
Взрослые	На 1 человека	20
  - Buttons: "Штрих-код" and "Открыть билет" (highlighted with a red box).



Частное учреждение культуры "Музейно-выставочный центр "Коллекция"  
 Юридический адрес: 115432, г. Москва, 6-й Братцев Весинных, д. 3  
 ИНН 9703183026, КПП 772501001, ОГРН 1247700421946  
 Утвержден Министерством культуры Российской Федерации от 29.06.2020 г. № 702

ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ

0+

№ 747635544393

**Заказ № 6114**

Дата оплаты: 07.10.2025 11:57



Наименование:	Входной билет
Дата посещения:	10.10.2025 Пятница
Место проведения:	2.1. Выставочный зал 2 этаж
Стоимость:	20.00 руб.
Вид оплаты:	Банковская карта
Кол-во посетителей:	1
Ценовая зона:	На 1 человека
Категория посетителя:	Взрослые
Информация о чеке:	Сайт ФНС: www.nalog.ru. Дата оплаты: 07.10.2025 11:59
ОФД: ТАКСКОМ	ФД: 43, ФГД: 1064551, ФН: 7381440800732005
www.taxcom.ru	Иванов Иван Иванович

#### Дополнительная информация

Телефон для справок: +7(495) 139-93-46

Режим работы музея: вторник-воскресенье с 10:00 до 22:00,  
 понедельник - выходной день,  
 вход в музей закрывается в 21:00

При принятии запроса на возврат Платежа менее чем за три дня до даты мероприятия стоимость Билетов не возвращается (Федеральный закон № 193-ФЗ от 18.07.2019).

11. После оплаты Электронного билета появляется возможность заполнить электронную форму «Заявления о возврате» нажав на кнопку «Вернуть билет».

Рисунок № 13

seum.ru Музей Коллекция - Онлайн билеты - Просмотр заказа

КОЛЛЕКЦИЯ® Правила РУС

← Вернуться к выбору билетов

**Ваш заказ №6114** Оплачен

ФИО: Иванов Иван Иванович  
Email: @mail.ru  
Телефон: 903

**Входной билет 0+**  
10 октября 2025 г., пятница  
2.1. Выставочный зал 2 этаж -с Москва, бульвар Братьев Весняных, д. 3

1 билет ^ 20 Р

Категория посетителя	Ценовая категория	Цена, Р
Взрослые	На 1 человека	20

Штрих-код Открыть билет

Вернуть билет

Телефон для справок: +7 (495) 139-93-46