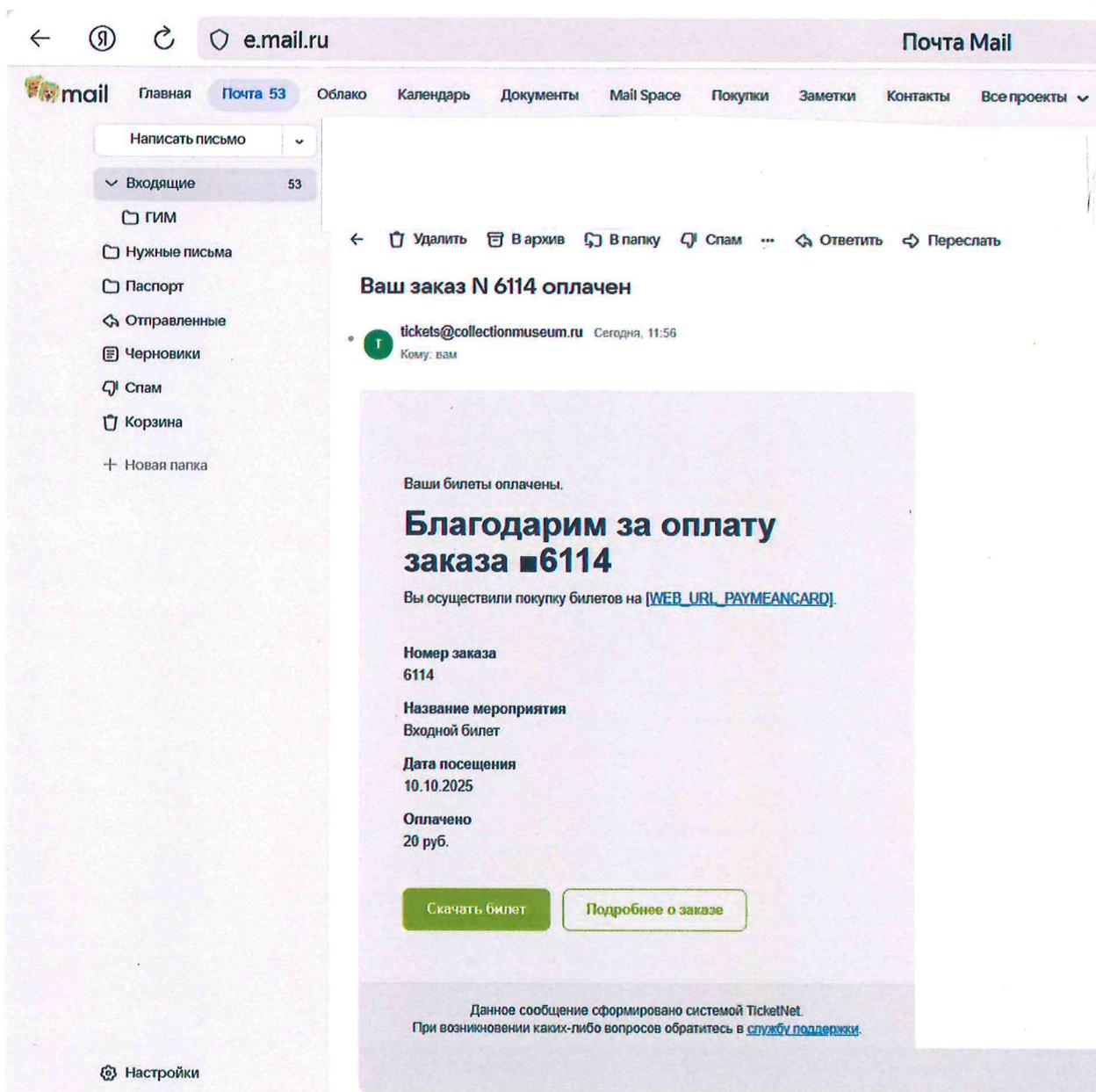


## Инструкция возврата электронных билетов, абонементов, экскурсионных путевок

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 URL [seum.ru](http://seum.ru) and the page title "Музей Коллекция - Онлайн билеты - Просмотр заказа". The page content includes:

- Navigation: "КОЛЛЕКЦИЯ®", "Правила", and a Russian flag icon.
- Back link: "← Вернуться к выбору билетов"
- Order summary: "Ваш заказ №6114" with a green "Оплачен" (Paid) status.
- Customer details: ФИО: Иванов Иван Иванович, Email: @mail.ru, Телефон: [redacted].
- Return button: A button labeled "Вернуть билет" is highlighted with a red rectangular border.
- Ticket details: "Входной билет 0+", "10 октября 2025 г., пятница", "2.1. Выставочный зал 2 этаж -г. Москва, бульвар Братьев Весниных, д. 3".
- Quantity: "1 билет ^".
- Price table:

| Категория посетителя | Ценовая категория | Цена, Р |
|----------------------|-------------------|---------|
| Взрослые             | На 1 человека     | 20      |
- Buttons: "Штрих-код" and "Открыть билет".

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:

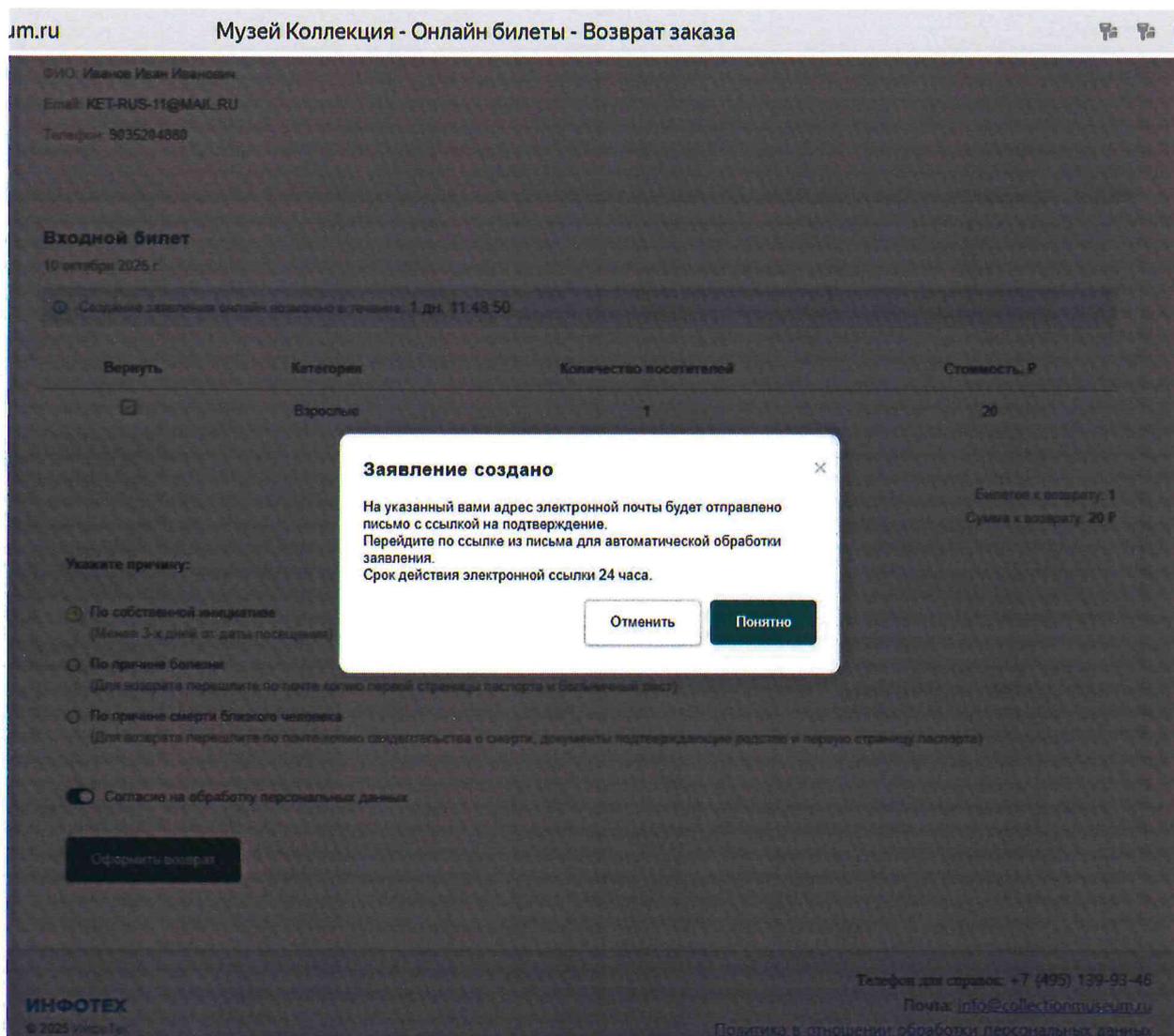
- По собственной инициативе (Менее 3-х дней от даты посещения)
- По причине болезни (Для возврата перешлите по почте копию первой страницы паспорта и больничный лист)
- По причине смерти близкого человека (Для возврата перешлите по почте копию свидетельства о смерти, документы подтверждающие родство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

Согласие на обработку персональных данных

**Оформить возврат**

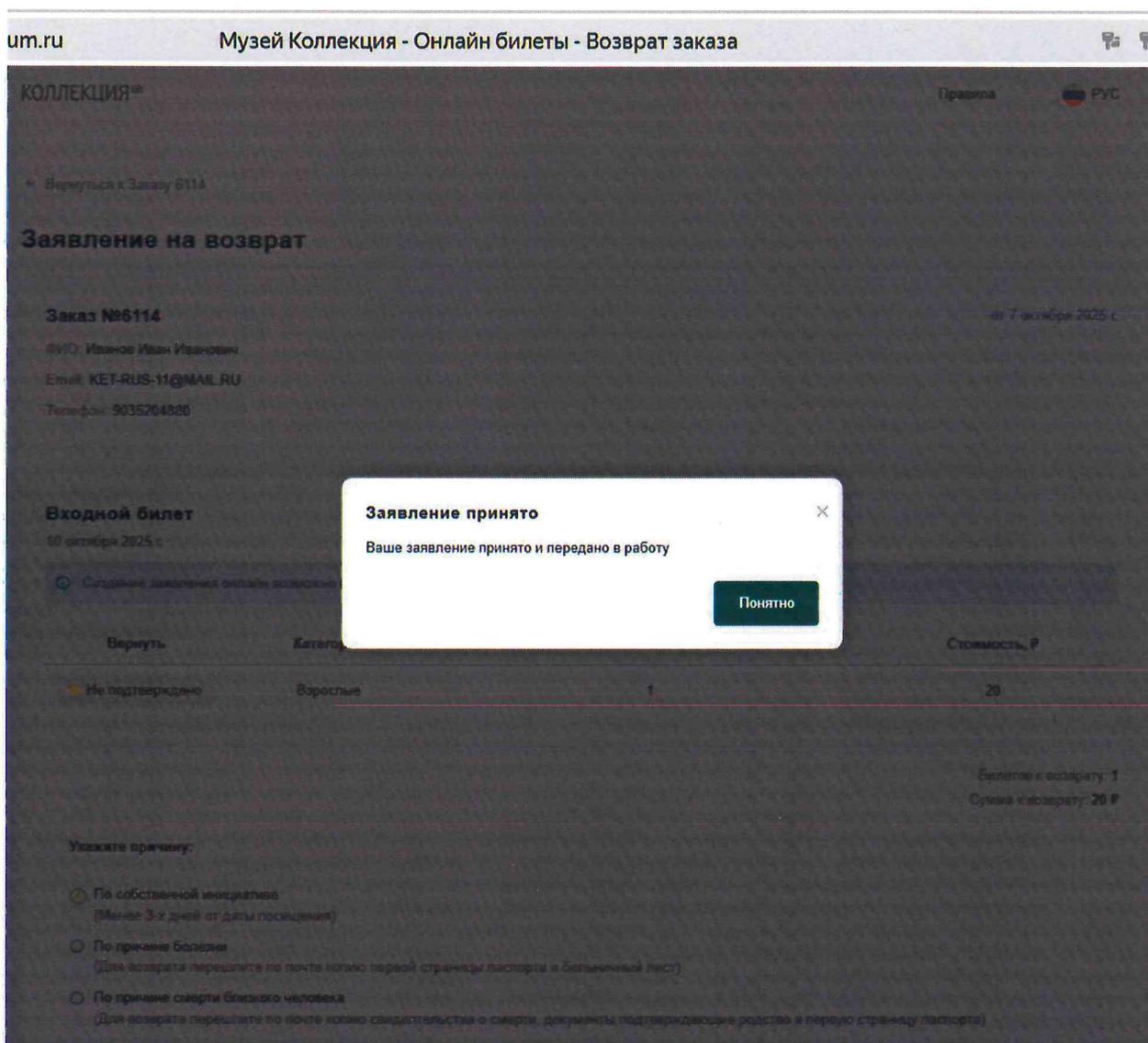
4. Заполнив все пункты окна «Заявления на возврат» Сайта Музея, откроется окно с информацией, с которой необходимо ознакомиться и нажать кнопку «Понятно»

Рисунок № 4



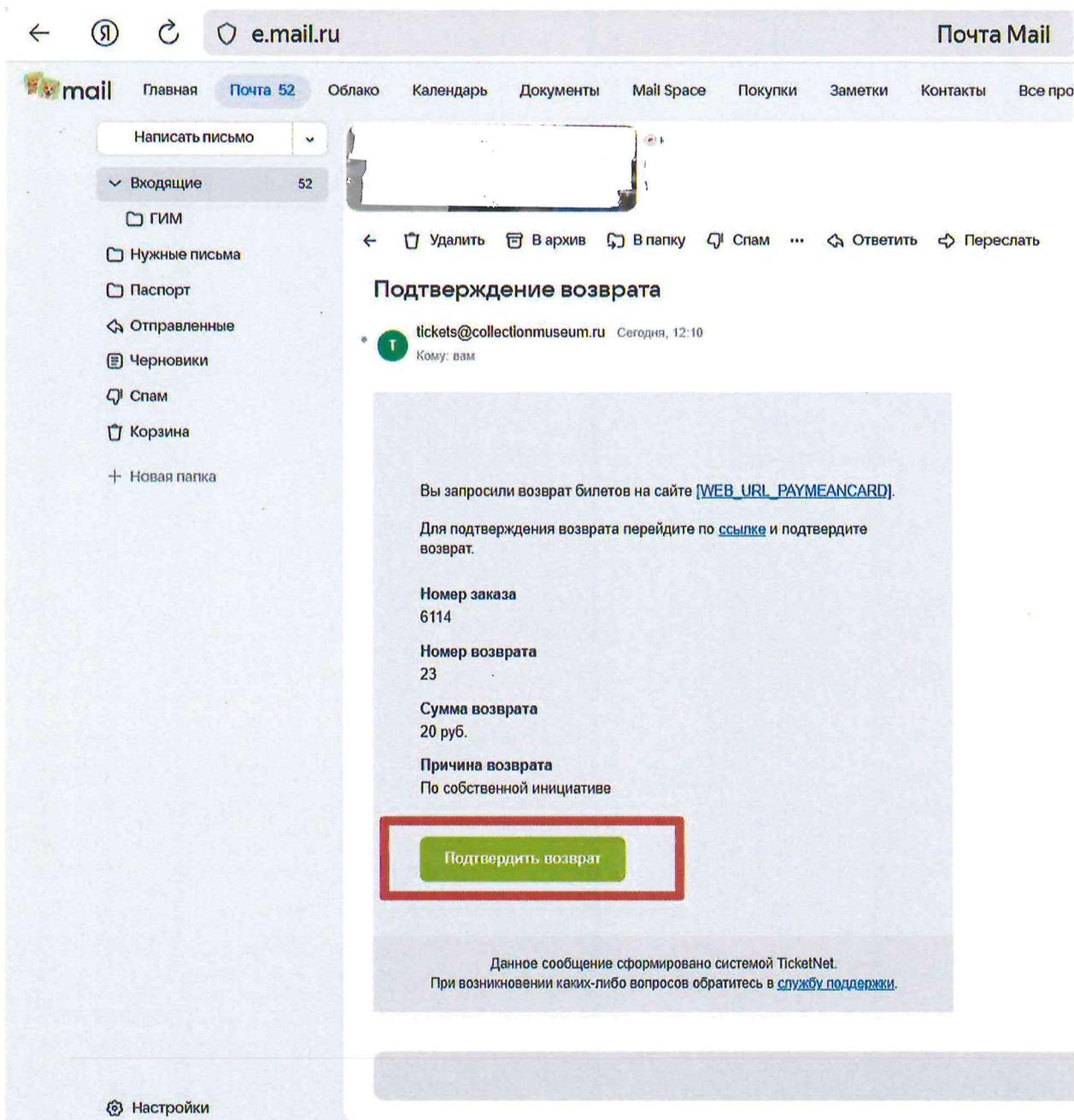
5. Откроется окно с уведомлением об отправке Заявления о возврате на рассмотрение Администрации музея

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

и Музей Коллекция - Онлайн билеты - Возврат заказа

### Заявление на возврат

**Заказ №6114** от 7 октября 2025 г.

ФИО: Иванов Иван Иванович  
Email: I [REDACTED] 1@MAIL.RU  
Телефон: 903 [REDACTED]

---

**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

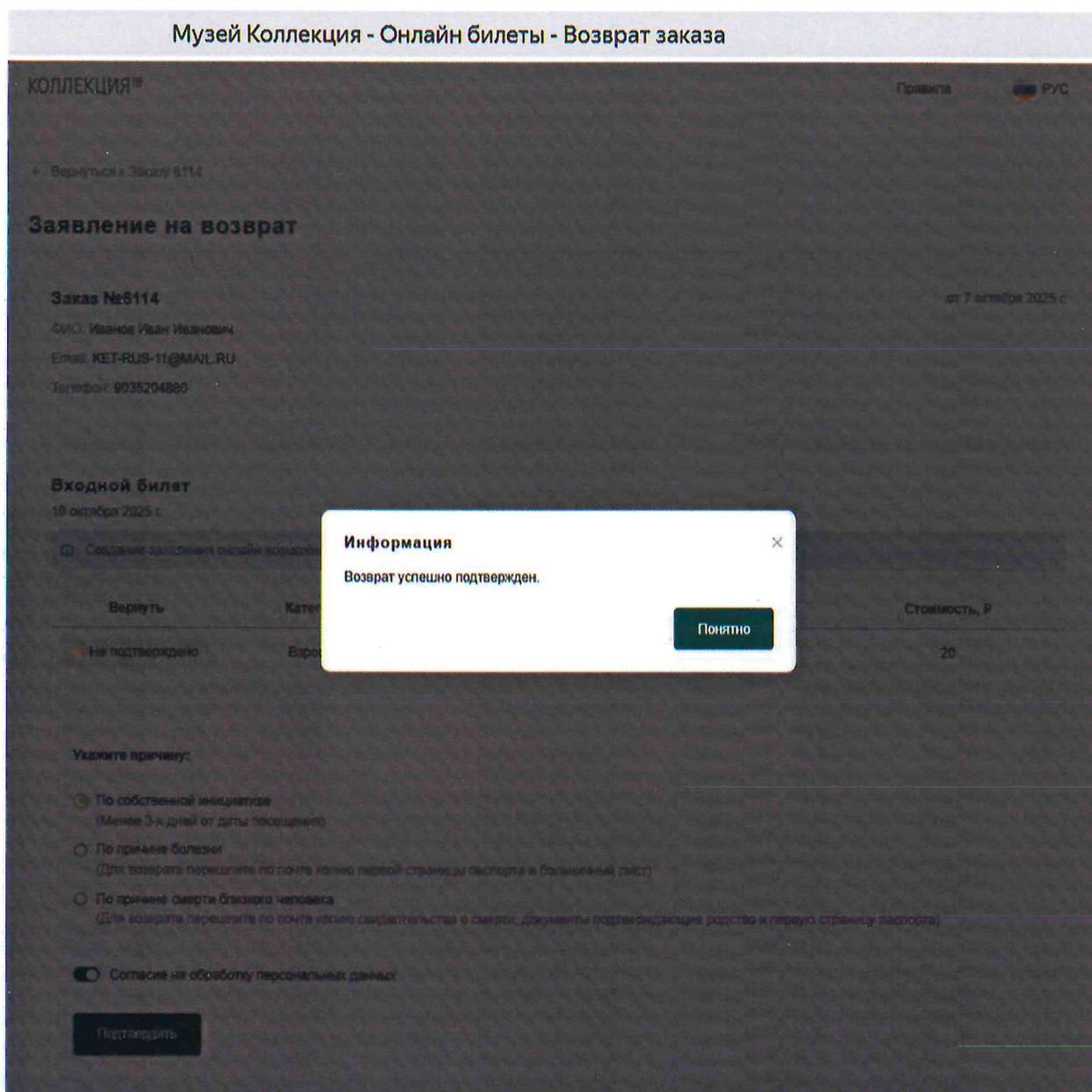
---

**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: .....1@MAIL.RU  
Телефон: ..... 2

**Входной билет**  
10 октября 2025 г.

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

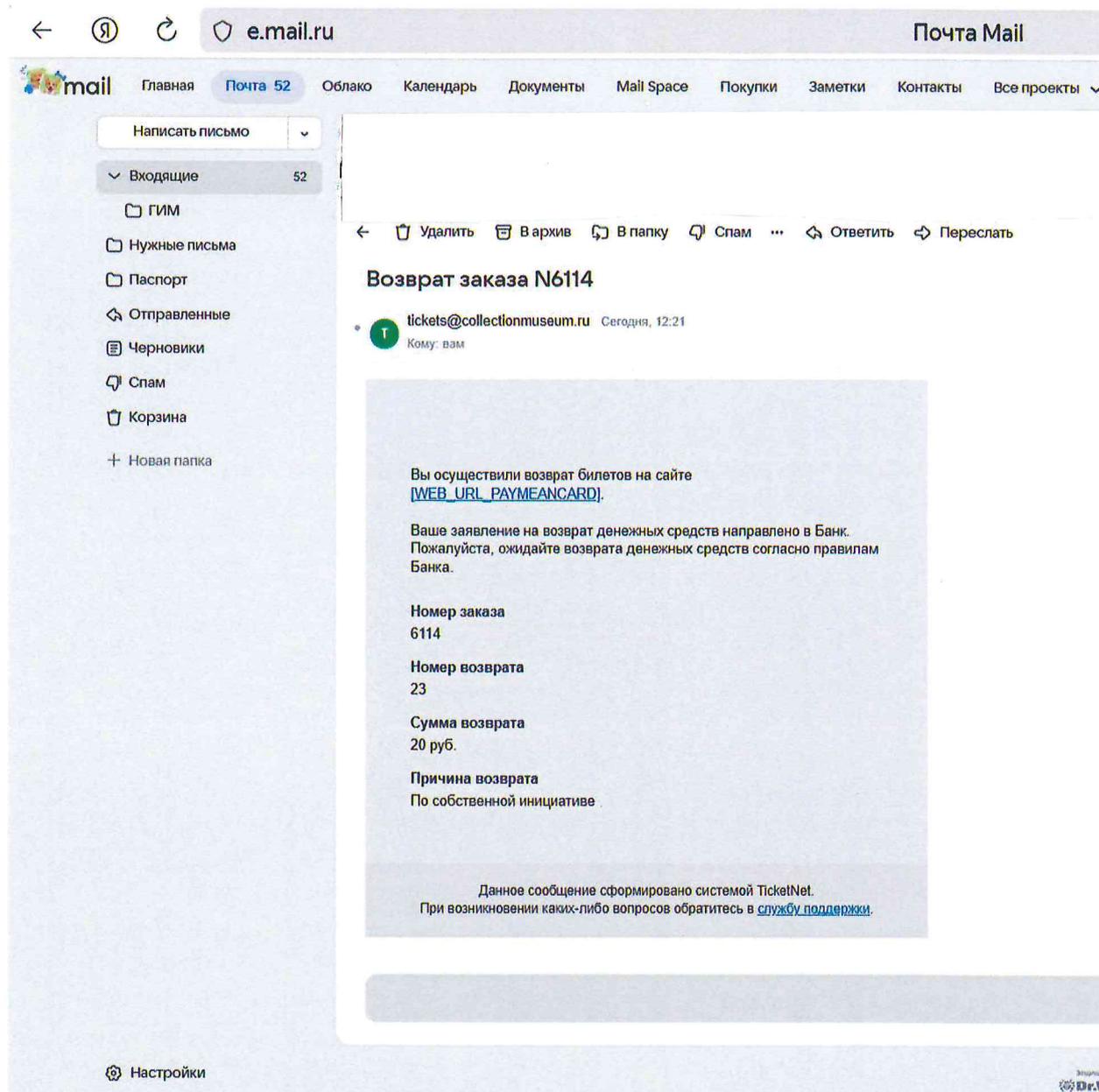
| Вернуть   | Категория | Количество посетителей | Стоимость, Р |
|---|-----------|------------------------|--------------|
|  Подтверждено | Взрослые  | 1                      | 20           |

**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](#)

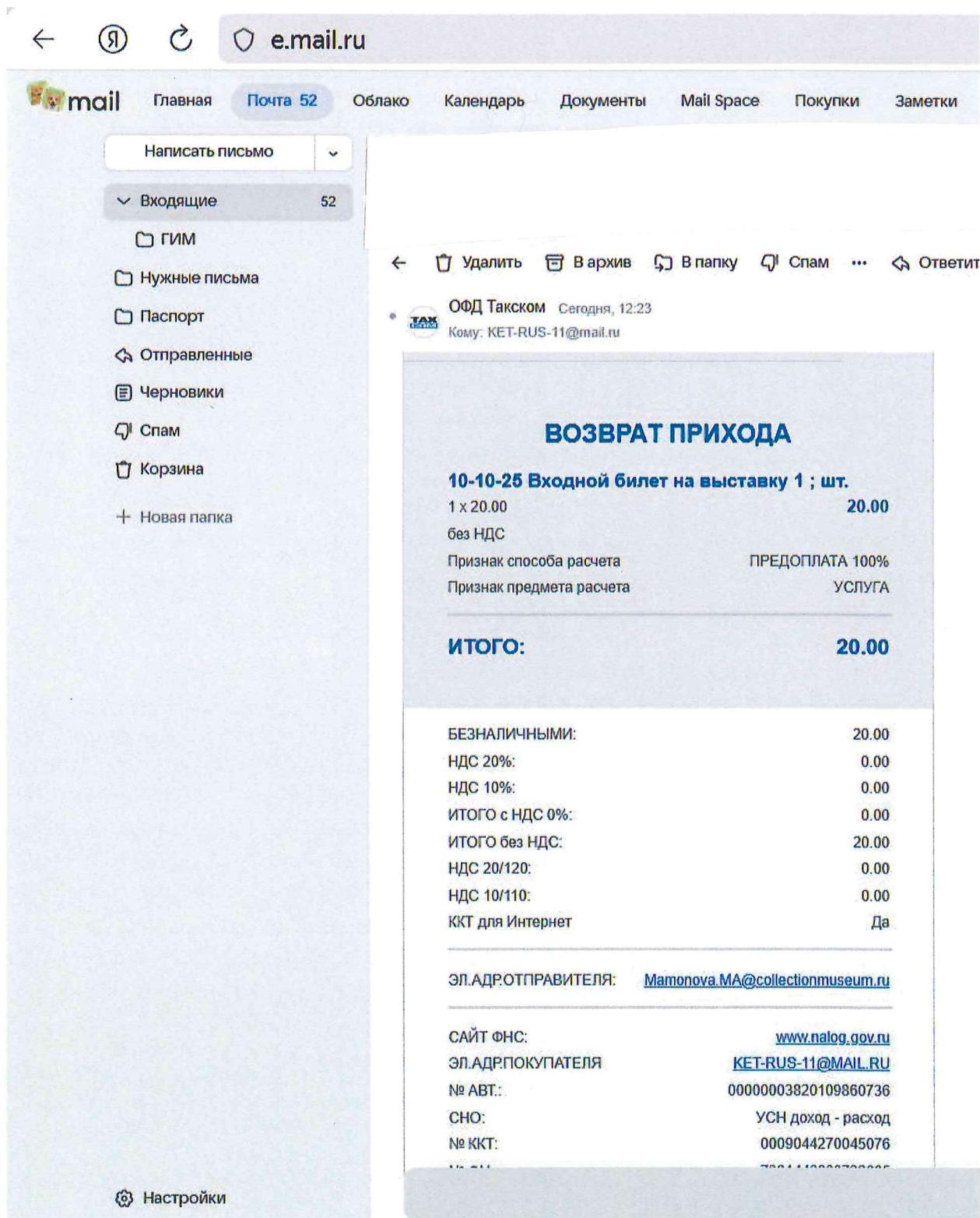
10. После того, как Заявление на возврат рассмотрено Музеем и принято положительное решение о возврате денежных средств, на адрес электронной почты поступит письмо с подтверждением совершенного возврата

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.