



Федеральное государственное  
бюджетное учреждение культуры  
«Государственный музей-  
заповедник «Петергоф»  
(ГМЗ «Петергоф»)

### ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке возврата билетов,  
абонементов и экскурсионных путевок в  
случае отказа посетителя от посещения  
зрелищного мероприятия или отмены,  
замены либо переноса зрелищного  
мероприятия по инициативе  
ГМЗ «Петергоф»

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ГМЗ «Петергоф»



Р.В. Ковриков

Введено в действие приказом генерального  
директора

от « 15 » 03 2024 г. № 237

15 МАР 2024

№ 513/51-11

Санкт-Петербург, Петергоф

1. Настоящее Положение определяет Порядок и условия возврата билетов/электронных билетов/именных электронных билетов, абонементов/электронных абонементов/именных электронных абонементов и экскурсионных путевок/электронных экскурсионных путевок/именных электронных путевок (далее – Порядок) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия или отмены, замены либо переноса Мероприятия по инициативе ГМЗ «Петергоф».

2. Настоящий Порядок установлен в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" и Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 №1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения".

3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении, означают следующее:

**Порядок** – собственный порядок ГМЗ «Петергоф» о правилах и условиях возврата Билетов в случаях отказа посетителя от посещения Мероприятия или при отмене, замене либо переносе Мероприятия по инициативе ГМЗ «Петергоф».

**Музей** – Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей-заповедник «Петергоф», ОГРН 1027808916442; место нахождения: 198516, СПб, Петергоф, ул. Разводная, д. 2.

**Посетитель** – владелец Билета, имеющий право на посещение Мероприятия.

**Банковская карта** – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком-эмитентом.

**Билет** - (входной билет/именной электронный билет, абонемент/именной электронный абонемент, экскурсионная путевка/именная электронная экскурсионная путевка) – документ, выполненный на бланке строгой отчетности в билетной кассе ГМЗ «Петергоф» или электронный документ, оформленный на Сайте ГМЗ «Петергоф» по форме, утвержденной Министерством культуры РФ и предоставляющий право на посещение Мероприятия.

**Сайт** – WEB-сайт Музея, размещенный по адресу в сети интернет: [www.peterhofmuseum.ru](http://www.peterhofmuseum.ru) предназначенный для размещения информации о Музее и бронирования билетов (Заказ Билетов).

**Касса Музея** – билетные кассы музеев и парков ГМЗ «Петергоф».

**Заказ** – должным образом оформленные и оплаченные Билеты на Сайте ГМЗ «Петергоф».  
**Мероприятие** – любое событие/зрелищное мероприятие, проводимое Музеем – театрально-зрелищное, культурно-просветительное или зрелищно-развлекательное мероприятие, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, концерты, посещение которых возможно только при предъявлении Билета.

**Возврат** – оформленный в соответствии с условиями Положения возврат платежа за оплаченные Билеты.

**Кассовый чек** – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Музеем и Посетителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям Федерального Закона от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации».

**Заявление о возврате** – заявление по форме, утверждённой Приказом Министерства культуры РФ от 22.03.2021 № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента, именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия».

#### **4. Порядок возврата неиспользованных Билетов, реализованных на официальном сайте ГМЗ «Петергоф» в сети Интернет.**

##### **4.1. Порядок возврата платежа по инициативе посетителя.**

При отказе от посещения Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником, возврат стоимости неиспользованного Билета производится в соответствии со статьей 52.1. Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" и Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 №1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения" по заявлению посетителя в следующем порядке:

Количество календарных дней до дня проведения Мероприятия	Процент возврата от цены Билета
Не позднее, чем за 10	100%
Менее чем за 10, но не позднее чем за 5	50%
Менее чем за 5, но не позднее чем за 3	30%
Менее чем за 3	0%

4.1.1. В случаях документально подтвержденных обстоятельств, связанных с болезнью посетителя либо смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации посетителю возмещается 100% цены Билета.

Заявление о возврате в связи с болезнью посетителя и прилагаемые к нему документы (копия листка нетрудоспособности, либо справка – медицинское заключение, выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя) принимаются не позднее 14 календарных дней со дня проведения Мероприятия. В случае необходимости указанный срок может быть увеличен до 30 календарных дней.

4.1.2. Датой отсчета количества дней до дня проведения Мероприятия считать:

– дата подтверждения (переход по ссылке) заявления о возврате – в случае заполнения электронной формы заявления о возврате;

– дата поступления заявления о возврате на адрес электронной почты Службы поддержки [bilet@peterhofmuseum.ru](mailto:bilet@peterhofmuseum.ru) – в случае заполнения текстового файла «Заявления о возврате».

4.1.3. Для абонементов днем проведения Мероприятия считать день проведения первого предусмотренного абонементом/электронным абонементом занятия/Мероприятия. Возврат за отдельное, не посещенное занятие по абонементу/электронному абонементу, не производится.

4.1.4. Возврат денежных средств производится исключительно по реквизитам банковской карты, с которой производилась оплата билета.

4.1.5. О принятом решении о возврате и размере денежных средств, подлежащих возврату, Музей, не позднее 3-х рабочих дней с даты поступления заявления о возврате (см. п. 4.1.2), должен направить Посетителю на указанный им при регистрации адрес электронной почты уведомление. В случае отказа в возврате – не позднее 5-ти рабочих дней с даты поступления заявления о возврате.

4.1.6. При поступлении Заявления о возврате в иные сроки, не указанные выше, музей оставляет за собой право не возвращать Посетителю стоимость Билетов, кроме случаев, указанных в подпункте 4.1.1. настоящего Положения.

4.2. Порядок возврата платежа по инициативе музея.

4.2.1. В случае отмены, замены либо переноса Мероприятия по инициативе Музея на другую дату, приобретенные посетителями Билеты считаются действительными. При отказе от посещения Мероприятия на предлагаемую дату Посетителю по его инициативе возмещается 100% цены Билета.

4.2.2. В случае отмены Мероприятия по инициативе Музея, а также в случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления Билета или осуществления платежа, Музей производит аннулирование Билета и возвращает посетителю 100% цены Билета. Музей обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней оповестить Посетителя путем отправки письма на указанный Посетителем при регистрации адрес электронной почты, и в течение 10 (десяти) календарных дней осуществить возврат платежа в размере 100% цены Билета на банковскую карту Посетителя, с которой был совершен соответствующий платеж.

4.2.3. Датой возврата платежа считать дату списания денежных средств со счета Музея.

4.2.4. В случае принятия решения о возврате согласно пункту 4.1.5. настоящего Положения, Музей осуществляет возврат денежных средств на банковскую карту Посетителя, с которой был совершен платеж, в течение 10 (десяти) календарных дней с момента (даты) поступления Заявления о возврате в Музей.

## **5. Порядок возврата неиспользованных Билетов, реализованных в билетных кассах.**

5.1. Возврат денежных средств по инициативе посетителя за неиспользованный Билет, купленный в билетной кассе **предварительно** производить в следующем порядке:

Количество календарных дней до дня проведения Мероприятия	Процент возврата от цены Билета
Не позднее, чем за 10	100%
Менее чем за 10, но не позднее чем за 5	50%
Менее чем за 5, но не позднее чем за 3	30%
Менее чем за 3	0%

В случаях документально подтвержденных обстоятельств, связанных с болезнью Посетителя, либо смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации Посетителю возмещается 100% цены Билета.

Письменное Заявление о возврате в связи с болезнью Посетителя и прилагаемые к нему документы (оригинал неиспользованного билета, кассовый чек или копия электронного кассового чека, копия листка нетрудоспособности либо справка – медицинское заключение, выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя), принимаются не позднее 14 дней со дня проведения Мероприятия.

Датой отсчета количества дней до дня проведения Мероприятия считать день подачи Заявления о возврате в билетную кассу.

Для абонементов днем проведения Мероприятия считать день проведения первого предусмотренного абонементом занятия/посещения. Возврат за отдельное занятие/посещение по абонементу, не производится.

В случае отмены, замены, либо переноса Мероприятия по инициативе Музея на другую дату, приобретенный Посетителем Билет считается действительным. При отказе от посещения

Мероприятия на предлагаемую Музеем на замену дату, по инициативе Посетителя, Музеем возмещается 100% цены Билета.

5.2. Возврат денежных средств за неиспользованный Билет, купленный в билетной кассе в день проведения Мероприятия, может быть произведён по разрешению дирекции Музея в размере 100% цены Билета в следующих случаях:

- Посетителю отказано в посещение по причинам, противоречащим установленным Музеем правилам посещения.

- Посетитель по каким-либо причинам не воспользовался правом на льготное/бесплатное посещение, имея на него законное основание и соответствующий документ, подтверждающий право на льготу, а приобрёл билет по полной/льготной стоимости;

- Ошибка билетного кассира в выборе категории билета, вида оплат и т.п.;

- Техническая ошибка/сбой в работе оборудования автоматизированной билетной системы, например, билетного принтера и т.п.

5.3. По каждому возвращенному Билету в автоматизированной билетной системе формируется «Акт о списанных и возвращённых бланках».

6. Во всех случаях оформление возврата Билета по инициативе Посетителя производится по Заявлению о возврате.

7. Оставить за музеем право в иных, исключительных случаях изменять Порядок возврата Билетов, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

Заведующий сектором реализации билетов

Т.Н. Кузнецова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель генерального директора  
по экономическому развитию

/Н.А. Денисова/

Главный бухгалтер

/О. В. Оксимец/

Начальник отдела внутреннего контроля

/С.М. Пшонкина/

Начальник отдела по правовым вопросам

Д.В. Трофимова/