

# Порядок оформления электронного заказа билетов

## Правила прохода в Музей

## Правила возврата входных билетов

Оформление заказа, оплата и возврат средств осуществляется на условиях **Пользовательского соглашения**. Активация кнопки «Заказать» на странице выбора категории входного билета означает Ваше согласие с условиями **Пользовательского соглашения**.

В случае возникновения вопросов, связанных с оформлением Заказа и осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей по телефону: +7(495) 697-95-78 (с понедельника по пятницу с 11:00 до 19:00) или по электронной почте по адресу: [tickets@arts-museum.ru](mailto:tickets@arts-museum.ru).

Обратите внимание, что слово «Билет», написанное с **большой** буквы, обозначает все категории билетов, доступных для заказа онлайн, согласно п. 1.1.3. Пользовательского соглашения (билет, экскурсионная путёвка, абонемент).

### Чтобы сделать электронный заказ Билетов, необходимо:

1. Выбрать тип Билета из представленных категорий (входные обычные или комплексные, экскурсионные, мероприятия и др.) и предполагаемую дату посещения из календаря, или дату мероприятия, чтобы в списке отобразились доступные для заказа Билеты.
  2. Нажать кнопку «Купить» напротив выбранного Билета.

*По входным билетам посетитель имеет право однократно пройти в здание Музея (для комплексного билета – однократно в каждое здание) в течение периода действия, указанного на билете и в электронном заказе, в соответствии с режимом работы Музея. Нерабочие дни Музея не являются приёмными для посетителей, несмотря на то, что могут входить в диапазон дат, предусмотренных для отдельных видов входных и комплексных билетов. По входным билетам с 5-ти дневным интервалом посещения посетитель имеет право однократно пройти в здание Музея (для комплексного билета – однократно в каждое здание) в течение пяти дней, начиная с даты, указанной на билете в электронном заказе (предполагаемой даты посещения), в соответствии с режимом работы Музея.*

*Билеты на мероприятия с фиксированной датой, том числе с сеансовым посещением, дают право участия в конкретном мероприятии и действуют только на дату (и сеанс), указанную на билете. Об этом и о необходимости приобретения входного билета в дополнение к билету на мероприятие указано в описании билета на мероприятие.*

*Экскурсионные путёвки требуют приобретения входных билетов в Музей. Условия посещения абонементов указаны в описании билета.*
  3. Выбрать в появившейся форме категорию Билетов и их количество, поставить галочку «Согласен с условиями пользовательского соглашения», ввести свой актуальных адрес электронной почты в поле и нажать «Заказать».
- Существует ограничение по количеству входных билетов или индивидуальных и групповых экскурсионных путевок, доступных для покупки в одном заказе.*

*Ограничения устанавливаются в зависимости от выбранного билета. В один заказ попадают билеты одного вида (в одно здание на одну предполагаемую дату). Для заказа билета на другую дату или другого вида, воспользуйтесь формой электронного заказа повторно.*

*Билеты на мероприятия могут не иметь льготных или бесплатных категорий. Электронный адрес (e-mail) необходим для идентификации покупателя билетов в системе резервирования билетов Музея, а также для отправки подтверждения оплаты и заказа билетов, с распечаткой которого покупатель затем придет в Музей. Музей гарантирует конфиденциальность переданной информации и ее использование исключительно в целях подтверждения электронного заказа билетов.*

*Стоимость и условия использования билетов, приобретенных с помощью электронного заказа, могут отличаться от стоимости и условий использования билетов, приобретенных в кассах Музея. Внимательно ознакомьтесь с условиями пользовательского соглашения перед оформлением заказа!*

4. В открывшейся ниже форме нужно ввести проверочный код, высланный системой на e-mail покупателя билетов (или перейти по ссылке, указанной в этом письме), полное ФИО получателя и контактный номер телефона. Также необходимо ввести в специальное поле проверочный код с виджета Captcha и нажать «Подтвердить».

*На совершение этой операции действует ограничение по времени – до 30 минут. Будьте внимательны! Только **указанный в поле ФИО получатель сможет получить в кассе Музея Билеты**, предъявив документ, удостоверяющий личность, и распечатанное из электронной почты подтверждение заказа и его оплаты. Если вы заказываете билеты для другого человека, укажите его ФИО и контактный телефон!*

*Если пользователь находится на этой странице более 30 минут, сессия электронного заказа будет сброшена. Необходимо будет повторить выбор билета и заново подтвердить адрес электронной почты с помощью нового проверочного кода, высланного на электронную почту (старый из предыдущего письма не действителен).*

*Номер телефона необходим как дополнительный контакт, если возникнет спорная ситуация с электронным заказом. Музей гарантирует конфиденциальность переданной информации и ее использование исключительно в целях подтверждения электронного заказа билетов.*

5. В следующем окне проверьте сформированный электронный заказ (количество, тип билетов и итоговую сумму к оплате) и нажмите «Оплатить». На принятие решения об оплате (вместе с последующей оплатой) действует ограничение по времени – до 2 часов.

*Заказ, не оплаченный в течение 2-х (двух) часов, будет аннулирован.*

*К оплате принимаются банковские карты платежных систем VISA и MasterCard. Безопасность платежей обеспечивается «Газпромбанком» (Акционерное общество), функционирующим на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide (3D-Secure:Verified by Visa, MasterCard SecureCode).*

6. В платежной форме «Газпромбанка» (Акционерное общество) введите данные банковской карты, следуя подсказкам на экране, проверьте их правильность и нажмите «Оплатить».  
*Если Вы решили прервать операцию электронного заказа, нажмите «Отмена». Денежные средства списутся с Вашей карты после того, как Вы нажмете «Оплатить» в этом окне.*  
*Сессия платежной страницы банка длится 30 минут. Если вы не заполнили платежные данные за это время, то вам необходимо перезагрузить эту страницу (нажать F5 или заново с бланка заказа нажать кнопку «Оплатить»).*
7. После успешной оплаты в форме «Газпромбанка» (Акционерное общество) появится сообщение «Платеж завершен» и два варианта действий – «Распечатать результат» и «Вернуться в магазин». Вы можете сохранить для себя подтверждение произведенной оплаты, но при получении билетов оно не потребуется. После сохранения (или вместо него) выберите второй вариант – «Вернуться в магазин».  
*Если у Вас есть сомнения в совершении оплаты, обязательно сохраните для себя результат оплаты из банковской формы.*  
*В случае получения заявления от посетителя (в письменном виде или на электронную почту технической поддержки tickets@arts-museum.ru) о сбое системы при оплате, рассмотрение проблемы идет в индивидуальном порядке.*
8. Вы увидите такую же форму заказа, как в окне, предшествующем оплате, только вместо «Оплатить» теперь появится кнопка «Распечатать». Ссылка на эту форму с возможностью ее распечатать также будет отправлена на вашу электронную почту. Вы можете распечатать заказ сейчас или в любое удобное для вас время, перейдя по ссылке из почты.  
*Если вы не получили электронное письмо, проверьте папку с нежелательной почтой (спам).*  
*Будьте внимательны! Распечатка оплаченного электронного заказа обязательна, вы должны предъявить ее в кассе Музея для получения Билета. Музей не осуществляет доставку Билетов.*

### **Для посещения Музея после оплаты электронного заказа необходимо:**

1. Распечатать оплаченный электронный заказ (бланк доступен по ссылке в электронном письме-подтверждении заказа).  
*Распечатка оплаченного электронного заказа обязательна, ее необходимо предъявить в кассе Музея для получения Билета.*
2. Для входных билетов: выбрать день визита в Музей в соответствии с датой (датами), указанной (-ыми) в бланке заказа, в соответствии с режимом работы Музея.  
*Ознакомиться с режимом работы можно на сайте Музея. Все изменения в режиме работы заранее публикуются на официальном сайте Музея. Музей не осуществляет дополнительного информирования посетителей об этом иными способами.*  
*В случае проведения в выбранный вами день посещения Музея дополнительных*

*мероприятий с отдельно установленной ценой, их стоимость оплачивается дополнительно в день посещения в кассе Музея.*

3. Приехать в Музей в выбранный день и в кассе Галереи (Волхонка, 14) получить входные билеты (см. п. 5-6). Затем посетители проходят через отдельный вход Главного здания (подъезд № 5), расположенный в правом торце здания (выход из Музея), или в здание, куда заказаны билеты.  
*Если Вы купили билеты на концерт в Мемориальной квартире Святослава Рихтера, то билеты Вы можете получить заранее в кассе Галереи (Волхонка, 14) в дни её работы, а в день концерта - в самой Мемориальной квартире Святослава Рихтера. Сотрудникам охраны необходимо предъявить билеты для прохода в Главное здание через подъезд № 5.*
4. В кассе Музея при получении билетов электронного заказа посетитель, чьи данные были указаны при электронном заказе, должен предъявить документ, удостоверяющий личность, и распечатку оплаченного электронного заказа билетов.
5. Получить входные билеты по электронному заказу и, не отходя от кассы, проверить их соответствие заказу.  
*Внимание! Посетителям льготной или бесплатной категории необходимо предъявить документ, удостоверяющий право на льготу.*  
*Билеты на мероприятия могут не иметь льготных или бесплатных категорий. В случае проведения в выбранный вами день посещения Музея дополнительных мероприятий с отдельно установленной ценой, их стоимость оплачивается дополнительно в день посещения в кассе Музея.*  
*Во время проведения фестиваля «Пятницы в Пушкинском» при получении в кассе Музея билетов из электронного заказа **в пятницу в промежуток времени с 17:00 до 21:00 может потребоваться доплата** в размере: для Главного здания: 200 руб.; для Галереи: 100 руб.; для комплексного билета: 250 руб.*
6. Экскурсионные путёвки необходимо зарегистрировать в экскурсионном бюро Главного здания.
7. Приятного посещения!

**Для возврата средств после оплаты электронного заказа необходимо:**

1. **В случае, если вы еще не получили Билет в кассе Музея:**  
скачать с сайта бланк Заявления, заполнить его и отправить прикрепленным вложением с адреса электронной почты, указанного при оформлении Заказа, на адрес: [tickets@arts-museum.ru](mailto:tickets@arts-museum.ru) не позднее, чем:
  - за 1 час до окончания работы Музея:
    - в день посещения по входному билету,
    - в последний день Интервала посещения по комплексному билету в дни работы Музея, открытые для посетителей;
    - при посещении Мероприятия без указания времени его начала;

- до конца дня (до 23:59), предшествующего дате проведения Мероприятия, при посещении:
  - мероприятий с указанием даты и времени его начала: лекций, концертов, образовательных, массовых и других научно-просветительских мероприятий с указанием даты и времени проведения,
  - сборных экскурсий (при приобретении индивидуальной экскурсионной путевки в сборную экскурсионную группу),
  - временной или постоянной экспозиции Музея по входному билету с указанием времени сеанса посещения;
- за 3-е (трое) суток до дня:
  - проведения экскурсионного мероприятия при возврате групповой экскурсионной путевки,
  - первого занятия/мероприятия в составе абонемента при возврате экскурсионного, лекционного абонемента или абонемента в кружки Музея.
- за 7 (семь) суток до дня:
  - проведения концерта фестиваля "Декабрьские вечера Святослава Рихтера"

Временем получения Заявления считается время поступления Заявления на электронный адрес Музея.

Срок обработки запроса – до 10 рабочих дней. После отправки средств из Музея за срок возврата средств отвечает Газпромбанк.

*Адрес электронной почты отправителя заявления должен совпадать с адресом электронной почты, указанным при формировании электронного заказа!  
Денежные средства возвращаются только на банковскую карту, с которой была осуществлена оплата электронного заказа.*

*Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат производится только за все билеты, входящие в Заказ.*

*При направлении заявления на возврат средств по электронной почте, необходимо отследить получение автоматического ответа от Музея о принятии заявления с адреса tickets@arts-museum.ru. Если такое сообщение пришло - не стоит беспокоиться, заявление будет рассмотрено. Если же на почту отправителю сообщение не поступило, рекомендуем позвонить по телефону +7 (495) 697-95-78 и попросить сотрудников Музея проверить получение заявления на возврат.*

## 2. В случае, если вы уже получили в кассе Музея Билеты, входящие в электронный заказ:

**Плательщику (держателю банковской карты, с которой был оплачен электронный заказ)** в любой кассе необходимо получить и заполнить от руки бланк Заявления, предъявить документ, удостоверяющий личность, и сдать билеты, которые вы хотите вернуть, не позднее, чем:

- за 1 час до окончания работы Музея:
  - в день посещения по входному билету,
  - в последний день Интервала посещения по комплексному билету в дни работы Музея, открытые для посетителей,
  - при посещении Мероприятия без указания времени его начала;

- за 30 минут до начала проведения мероприятия, при посещении:
  - мероприятий с указанием даты и времени его начала: лекций, концертов, образовательных, массовых и других научно-просветительских мероприятий с указанием даты и времени проведения,
  - сборных экскурсий (при приобретении индивидуальной экскурсионной путевки в сборную экскурсионную группу),
  - временной или постоянной экспозиции Музея по входному билету с указанием времени сеанса посещения;
- за 3-е (трое) суток до дня:
  - проведения экскурсионного мероприятия при возврате групповой экскурсионной путевки,
  - первого занятия/мероприятия в составе абонемента при возврате экскурсионного, лекционного абонемента или абонемента в кружки Музея.
- за 7 (семь) суток до дня:
  - проведения концерта фестиваля "Декабрьские вечера Святослава Рихтера"

Срок обработки запроса – до 10 рабочих дней. После отправки средств из Музея за срок возврата средств отвечает Газпромбанк.

*Денежные средства возвращаются только на банковскую карту, с которой была осуществлена оплата электронного заказа.*

*Музей оставляет за собой право удержать стоимость фактически понесенных Музеем расходов.*

### 3. По инициативе Музея:

В случае отмены или замены Мероприятия (если билеты подлежат возврату), а также в случае возникновения технического сбоя, послужившего причиной некорректного оформления Заказа или осуществления платежа, Музей производит аннулирование заказа и возвращает клиенту платеж в полном объеме.

*Музей информирует клиента об отмене, замене, переносе Мероприятия путем размещения информации на сайте Музея.*

## **Список документов, пригодных для удостоверения личности получателя входных билетов по электронному заказу в билетных кассах**

### **ГМИИ им. А.С. Пушкина:**

- паспорт гражданина РФ;
- паспорт моряка (удостоверение личности моряка);
- общегражданский заграничный паспорт гражданина РФ;
- паспорт иностранного гражданина;
- свидетельство о рождении;
- удостоверение личности военнослужащего;
- удостоверение личности лица без гражданства;
- временное удостоверение личности, выдаваемое органами внутренних дел;
- военный билет военнослужащего срочной службы;
- вид на жительство в РФ иностранного гражданина или лица без гражданства;

- справка об освобождении из мест лишения свободы;
- паспорт гражданина СССР;
- паспорт дипломатический;
- паспорт служебный (кроме паспорта моряка и дипломатического);
- свидетельство о возвращении из стран СНГ;
- справка об утере паспорта;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ;
- разрешение на временное проживание в РФ;
- водительское удостоверение Российской Федерации (при наличии фотографии);
- пенсионное удостоверение Российской Федерации (при наличии фотографии);
- студенческий билет вуза Российской Федерации (при наличии фотографии);
- зачетная книжка вуза Российской Федерации (при наличии фотографии);
- социальная карта москвича (при наличии фотографии).