



ВСЕРОССИЙСКИЙ МУЗЕЙ  
**A.С. ПУШКИНА**  
Санкт-Петербург

УТВЕРЖДЕНО

Директор  
Всероссийского музея А.С. Пушкина

С.М. Некрасов

Приказ № 82 от «10» сентября 2021 года

**ПРАВИЛА**  
**продажи и возврата билетов в**  
**Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры**  
**«Всероссийский музей А.С. Пушкина»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормами "Основ законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и Уставом Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Всероссийский музей А.С. Пушкина» (далее – Музей, Учреждение) и устанавливают порядок продажи и возврата билетов на посещение Музея, экскурсий, концертов и иных мероприятий, проводимых Музеем (далее – мероприятия). Дополнительные правила и особенности, не упомянутые в настоящем Положении, регулируются 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».

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения в кассовых залах и на официальном сайте Музея <http://www.museumpushkin.ru/>.

1.3. Музей обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

**2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ**

2.1. Посетитель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Музея, на официальном сайте Музея, в официальных организациях-распространителях. При покупке билетов посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии и правилах посещения Музея.

2.2. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Музеем, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Музеем, а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета.

2.3. Билет представляет собой документ, установленной формы, содержащий информацию об условиях договора оказания услуг. Билет содержит: наименование и вид услуги, время проведения мероприятия, место проведение мероприятия, цена услуги и иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством РФ (форма билета – приложение № 1 к настоящим Правилам).

### **3. ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ МУЗЕЯ**

3.1. На официальном сайте Музея в сети интернет <http://www.museumpushkin.ru> доступна продажа входных электронных билетов, а также билетов на мероприятия Музея.

Покупка электронных билетов осуществляется на условиях ст.7 Пользовательского соглашения. Все понятия и термины используются в настоящих Правилах в толковании, указанном в Пользовательском соглашении.

#### **3.1. Регистрация**

Для бронирования и оплаты Билета Вам необходимо пройти регистрацию на сайте <http://tickets.museumpushkin.ru>

При Регистрации Вам необходимо заполнить все поля регистрационной формы (электронной анкеты):

- указать Ваш действующий адрес электронной почты (e-mail),
- указать Ваш действующий номер телефона,
- ввести Ваши ФИО либо ФИО иного получателя Билетов в Кассах Музея в случае, если Заказ оформляется не на Вас),
- выразить свое согласие с условиями Пользовательского соглашения путем проставления галочки в соответствующем поле регистрационной формы.

#### **3.2. Процедура заказа билетов.**

##### **3.2.1. Выбор билетов**

*Обратите внимание, что, входные билеты на мероприятия для лиц до 16 лет и других категорий лиц, имеющих право на бесплатный вход, на сайте не продаются! Такие билеты можно приобрести только в день посещения в кассах музея при предъявлении соответствующего документа.*

##### **3.2.2. Подтверждение заказа**

После выбора интересующих Вас Билетов и оформления Заказа на Ваш адрес электронной почты, указанный Вами при регистрации, будет направлено письмо с номером заказа, ссылкой на страницу оплаты и ссылкой для распечатки Ваучера.

**Внимание! Во избежание несоответствий проверяйте правильность вводимых Вами при оформлении заказа данных! В случае указания ошибочных данных Музей имеет право отказать в выдаче Билетов!**

#### **3.3. Оплата заказа**

Для проведения платежа Вы будете автоматически перенаправлены на сайт Системы, где проверяются данные Вашей Банковской карты Клиента.

При успешном проведении Платежа со счета Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа, и Вы сможете перейти на страницу для распечатки Ваучера с необходимой информацией о произведенном заказе и способе оплаты, со статусом «ОПЛАЧЕНО».

В случае, если оплата Заказа не была завершена и/или завершена не успешно, Вы вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно указанному порядку.

#### **3.4. Получение билетов**

При успешной оплате Заказа на Ваш адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, будет направлена ссылка на Ваучер для его распечатывания. Ваучер необходимо обменять на Билет, изготовленный на бланке строгой отчетности в Кассах Музея в день посещения.

#### **3.5. Безопасность платежа**

Безопасность платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера (ГАЗПРОМБАНК (Акционерное Общество), функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных платежными системами МИР, Visa International и Mastercard Worldwide (3D-Secure: Verified by VISA, Mastercard SecureCode, MirAccept). Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в процессинговом центре Банка, сертифицированного по стандарту PCI DSS. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет. При успешном проведении платежа со счета банковской карты снимается сумма в размере стоимости заказа, в противном случае заказ необходимо переоформить.

## **4. ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ В КАССАХ МУЗЕЯ**

4.1. В кассе Музея покупатель может приобрести:

- входной билет – на право самостоятельного входа в Музей и осмотра экспозиционных залов по маршруту осмотра;
- билет на экскурсию – на право посещения в составе организованной группы тематической экскурсии;
- билет на проводимое мероприятие – на право участия в мероприятии, проводимом на территории Музея, в соответствии с регламентом мероприятия;
- дополнительные услуги в соответствии с Прейскурантом.

4.2. Наличие билетов, экскурсионных путевок посетитель может уточнить в кассе или на сайте музея.

4.3. При покупке билета, экскурсионной путевки покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о программе экскурсии, мероприятия, наличии льгот, правилах посещения Музея.

4.4. Приобретая экскурсионный билет или билет на мероприятие, проводимое Музеем, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем (Всероссийский музей А.С. Пушкина), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета.

## **5. ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ У ОРГАНИЗАЦИЙ-РАСПРОСТРАНИТЕЛЕЙ**

5.1. Посетитель может приобрести билеты на некоторые мероприятия Музея в официальных организациях-распространителях:

- ООО «Кассир РУ» <https://spb.kassir.ru/>
- ООО «Софит – Промо» <https://biletsofit.ru/>
- ООО «Дирекция театрально-зрелищных касс» <https://www.bileter.ru/>

5.2. Порядок продажи билетов в указанных организациях устанавливается непосредственно самой организацией-распространителем.

5.3. Администрация Музея не несет ответственности за поддельные билеты, билеты, приобретенные с рук и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Музея.

## **6. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**

6.1. Общие правила возврата установлены 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».

6.2. В соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время (до начала мероприятия) при условии оплаты Музею фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, в размере согласно п.6.12. настоящих Правил.

6.3. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Музея, а также у официальных представителей Музея, с неповрежденным контролем, а также электронные билеты в порядке, установленным настоящим разделом.

6.4. В случае опоздания на мероприятие по согласованию с администрацией Музея посетитель может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется. На усмотрение администрации опоздавший посетитель может быть допущен на другое мероприятие, идущее в тот же день в том случае, если цена билета соответствует цене проданного билета, по которому посетитель опоздал на свое мероприятие. Допускается обмен билета на другую экскурсию или мероприятие с разрешения администрации в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданной, а сроки - правилам возврата.

6.5. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются. Билет с исправлениями считается недействительным.

6.6. В случае замены, отмены или переноса мероприятия по инициативе Музея стоимость сдаваемых билетов возмещается посетителю в полном объеме (100%) либо, по решению

администрации Музея, они могут считаться действительными. Возврат денежных средств производится в порядке, установленным настоящим разделом.

6.7. Неиспользованный билет не дает права похода на другие экскурсии, посещения мероприятий.

6.8. Во всех случаях билеты принимаются (возвращаются) на основании заявления посетителя (покупателя билета) согласно приложению № 2 к настоящему приложению при наличии паспорта и, если потребуется, любых других платежных реквизитов и документов, если платеж был совершен безналичным путем, а также документов, подтверждающих основание для отказа. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, Музеем не возмещаются.

#### **6.9. Возврат электронных билетов.**

Для осуществления возврата Платежа Клиент должен отправить в Музей запрос по электронной почте (Ссылка «Заявление» для скачивания бланка заявления размещена в разделе «Правила» на сайте Музея, по форме, согласно приложению № 2 к настоящим правилам) по адресу: [bilet@museumpushkin.ru](mailto:bilet@museumpushkin.ru). Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанного Клиентом при оформлении Заказа.

Если Клиент фактически не получил Билеты по соответствующему Заказу в срок, указанный в п. 7.2.6 Пользовательского соглашения, то данное событие является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

#### **6.10. Возврат билетов, приобретенных в кассах Музея.**

6.10.1. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Музея, с неповрежденным контролем.

6.10.2. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии документа, удостоверяющего личность и иных документов. Заявление подается по форме, согласно приложению № 2 к настоящим правилам.

6.10.3. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Музея повторно.

6.10.4. Если билет был оплачен за наличный расчет, деньги возвращаются покупателю кассиром через кассу Музея с приложенным заявлением о возврате (приложение № 2 к правилам). Если билет был оплачен по безналичному расчету, заявление принимается только от лица, купившего билет, и деньги за билет возвращаются на счет покупателя в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения заявления Музеем.

6.10.5. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

#### **6.11. Возврат билетов, приобретенных в официальных организациях-распространителях.**

Билеты, приобретенные в официальных организациях-распространителях, подлежат возврату согласно правилам, установленным такими организациями.

Денежные средства за билеты, приобретенные в официальных организациях-распространителях, возвращаются данными организациями, в размере согласно п. 6.12. настоящих Правил.

#### **6.12. Условия возврата и замены билетов**

Причина отказа	Размере возврата от стоимости билета, абонемента или путевки
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе музея или организации исполнительских искусств	100%
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам — документально подтвержденная болезнь, смерть посетителя, члена семьи или близкого родственника	100%
Посетитель отказался от мероприятия до его проведения:	

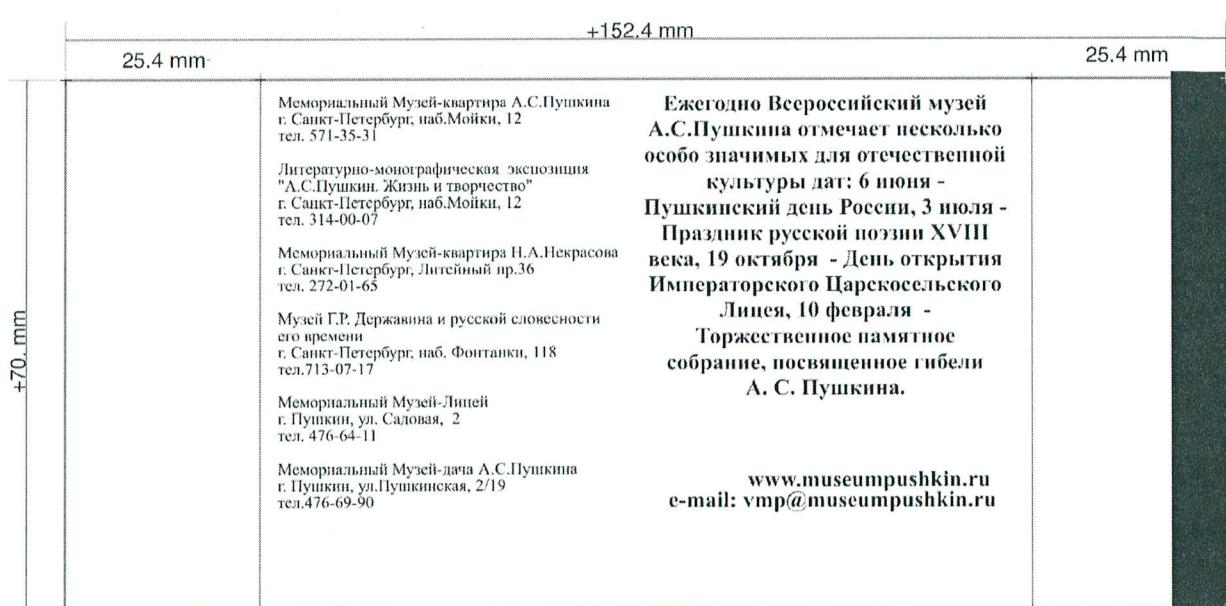
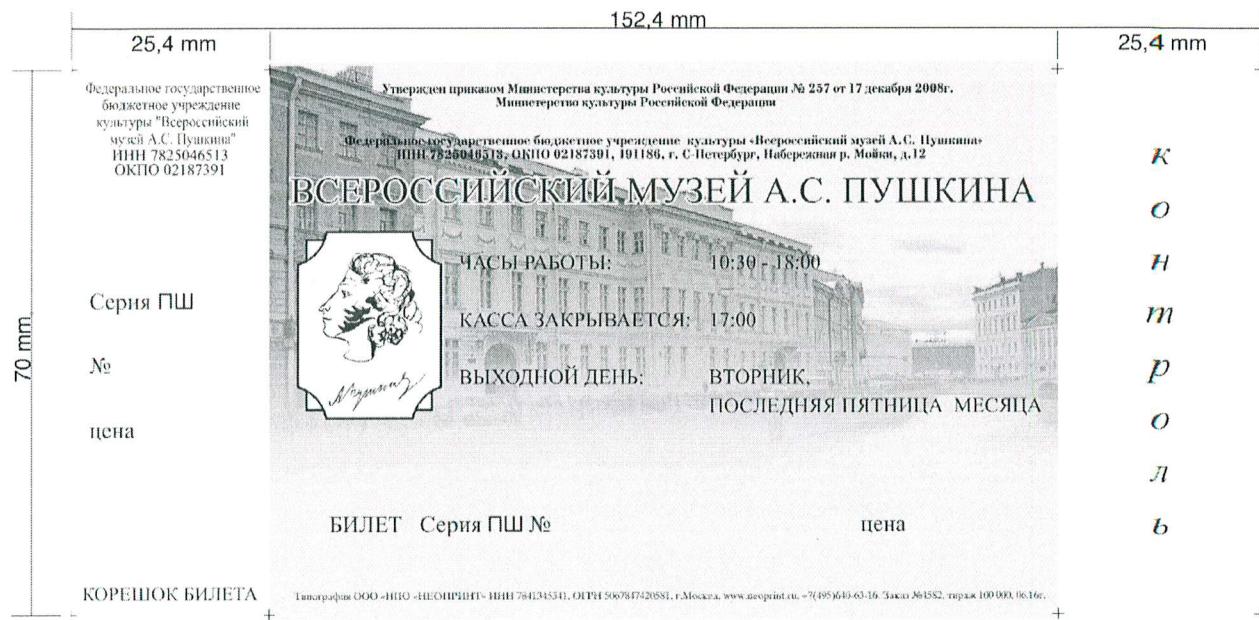
— за 10 и более дней	— 100%
— за 5–9 дней	— минимум 50%
— за 3–4 дня	— минимум 30%
— менее чем 3 дня	— деньги не возвращаются

## 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

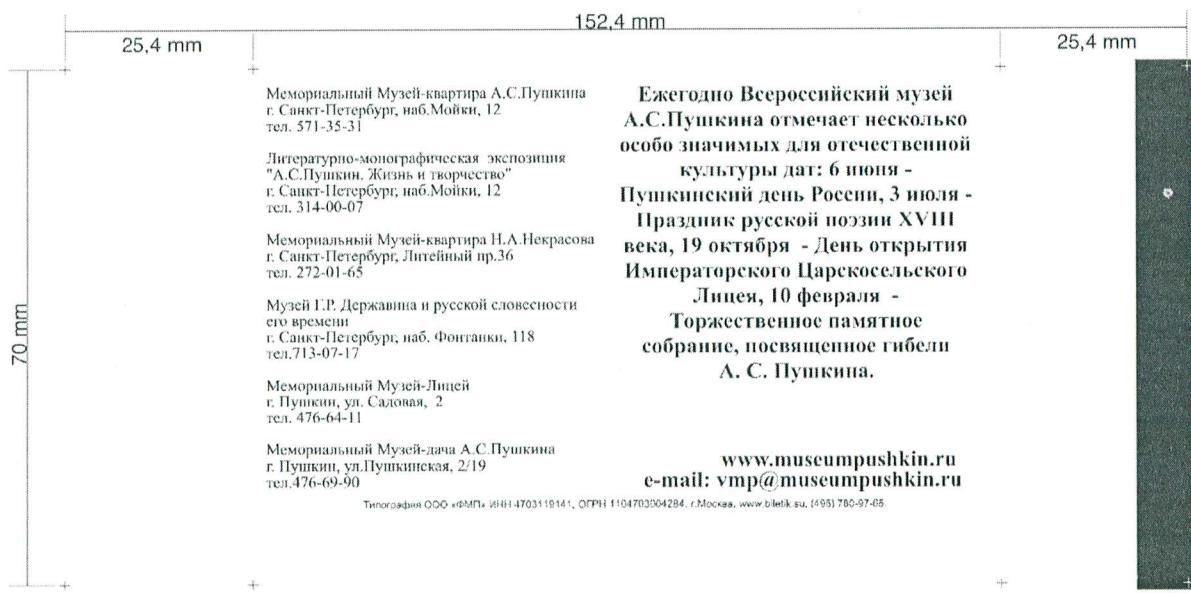
7.1. Музей имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая информацию в кассах Музея и на официальном сайте.

Приложение №1  
к Правилам  
продажи и возврата билетов в  
Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры  
«Всероссийский музей А.С. Пушкина»

**ФОРМА БЛАНКА БИЛЕТА**



## ФОРМА БЛАНКА БИЛЕТА



muzey Pushkina obrorot 2/11/11 1:15 PM Black

## ФОРМА БЛАНКА БИЛЕТА

+152.4

<p>Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Всероссийский музей А.С. Пушкина" ИИН 7825046513 ОКПО 02187391</p> <p>Серия МД</p> <p>№</p> <p>цена</p> <p>КОРЕШОК БИЛЕТА</p>	<p>Утвержден приказом Министерства культуры Российской Федерации № 257 от 17 декабря 2008 г. Министерство культуры Российской Федерации</p> <p>Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийский музей А.С. Пушкина», ИИН 7825046513, ОКПО 02187391</p> <p><b>ВСЕРОССИЙСКИЙ МУЗЕЙ А.С. ПУШКИНА</b></p> <p><b>МУЗЕЙ - УСАДЬБА Г.Р. ДЕРЖАВИНА</b> Набережная реки Фонтанки, 118</p> <p>ЧАСЫ РАБОТЫ: 10:30 - 18:00</p> <p>КАССА ЗАКРЫВАЕТСЯ: 17:00</p> <p>ВЫХОДНОЙ ДЕНЬ: ВТОРНИК, ПОСЛЕДНЯЯ ПЯТНИЦА МЕСЯЦА</p> <p>БИЛЕТ Серия МД № Заказ №2625, тираж 50 000, 2013 г.</p> <p>цена</p>	<p><b>КОНТРОЛЬ</b></p> <p>Центральный корпус</p> <hr/> <p><b>КОНТРОЛЬ</b></p> <p>Восточный корпус</p> <hr/> <p><b>КОНТРОЛЬ</b></p> <p>Западный корпус</p>
---	---	---

muzey\_Derjavina face 11/27/13 4:54 PM Yellow Magenta Cyan Black Cut

muzey Pushkina oborot 5/6/19 4:43 PM Black



cyan



magenta

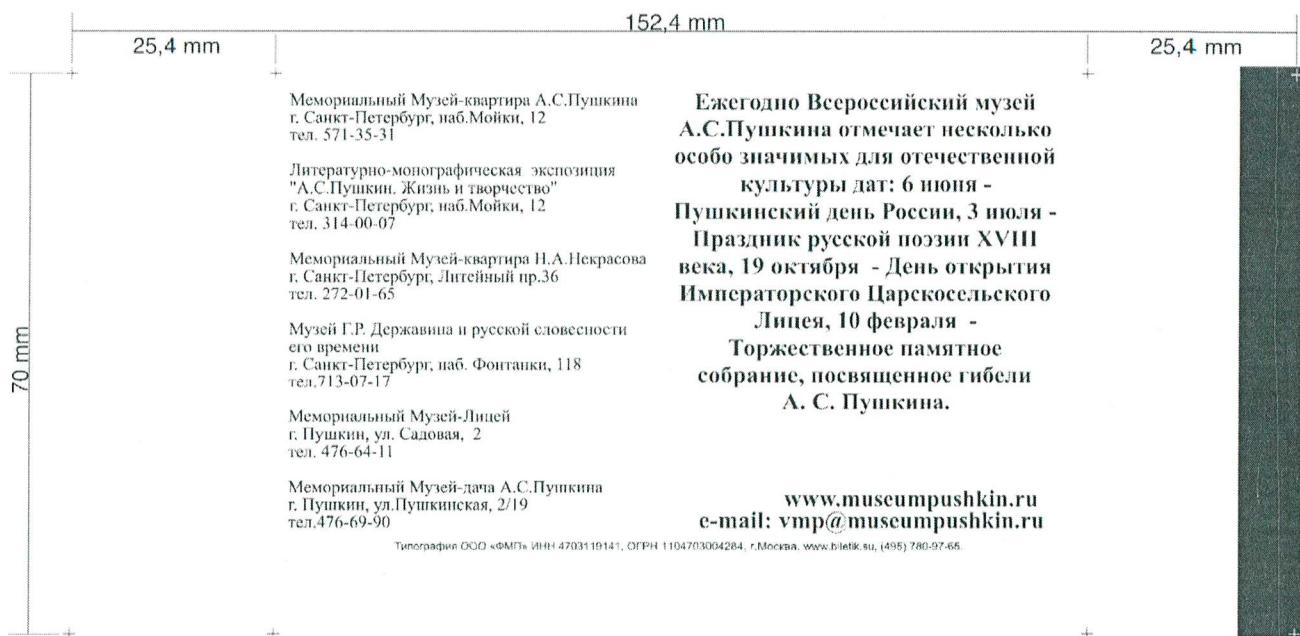


yellow



black

<p>Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийский музей А.С. Пушкина» ИИН 7825016513, ОКПО 02187391</p> <p>Серия МН</p> <p>№</p> <p>цена</p> <p>КОРЕШОК БИЛЕТА</p>	<p>Утвержден приказом Министерства культуры Российской Федерации № 257 от 17 декабря 2008 г. Министерство культуры Российской Федерации</p> <p>Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийский музей А.С. Пушкина» ИИН 7825046513, ОКПО 02187391, г. Санкт-Петербург, Литейный пр.36</p> <p><b>ВСЕРОССИЙСКИЙ МУЗЕЙ А.С. ПУШКИНА</b></p> <p><b>Мемориальный Музей-квартира Н.А. Некрасова</b></p>  <p>ЧАСЫ РАБОТЫ: 10:30 - 18:00</p> <p>КАССА ЗАКРЫВАЕТСЯ: 17:00</p> <p>ВЫХОДНОЙ ДЕНЬ: ВТОРНИК, ПОСЛЕДНЯЯ ПЯТНИЦА МЕСЯЦА</p> <p><b>БИЛЕТ Серия МН №</b> Заказ №2678, тираж 25 000, 2013г.</p> <p>цена</p>	<p>K O H m P O L b</p>
--	--	--



## ФОРМА БЛАНКА БИЛЕТА

cyan magenta yellow black

<p>Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийский музей А.С. Пушкина» ИНН 7825046513, ОКПО 02187391</p>	<p>Утвержден приказом Министерства культуры Российской Федерации № 257 от 17 декабря 2008 г. Министерство культуры Российской Федерации</p> <p>Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийский музей А.С. Пушкина» ИНН 7825046513, ОКПО 02187391, г. Санкт-Петербург, Литейный пр.36</p> <h1>ВСЕРОССИЙСКИЙ МУЗЕЙ А.С. ПУШКИНА</h1> <p><b>Мемориальный Музей-дача А.С. Пушкина</b> город Пушкин, Пушкинская ул. 2, тел.: 476-69-90</p> <p>ЧАСЫ РАБОТЫ: 10:30 - 18:00</p> <p>КАССА ЗАКРЫВАЕТСЯ: 17:00</p> <p>ВЫХОДНОЙ ДЕНЬ: ВТОРНИК, ПОСЛЕДНИЯ ПЯТНИЦА МЕСЯЦА</p> <p>БИЛЕТ Серия МН № _____ цена _____</p> <p>КОРЕНЬ БИЛЕТА</p>	<p><i>K o n t r o l b</i></p>
---	--	---

Федеральное государственное бюджетное  
учреждение культуры  
«Всероссийский музей А.С. Пушкина»

191186, г. Санкт-Петербург, наб. реки Мойки, д.12

От

(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя

Паспортные данные

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

Адрес регистрации:

Электронная почта:

Телефон:

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за

(выбрать нужное - билет, электронный билет, экскурсионная путевка)

в связи с отказом от посещения мероприятия **по причине** (выбрать нужное):

- по инициативе посетителя
- в связи с болезнью
- по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника

Наименование мероприятия

Дата, время и место проведения

Стоимость билета

Номер Заказа:

Серия и номер билета:

(указан в Вoucherе)

Информация о форме оплаты покупки билета

(наличный или безналичный расчет, касса музея, сайт музея)

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.
3. Распечатанная копия ваучера, полученного при покупке билета на сайте.
4. Копия электронного кассового чека.
5. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если подается представителем посетителя).
6. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующих посещению.
7. Копия 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.
8. 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 и неполнородными братом или сестрой)).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- 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):

- Почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении.
- По электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- Вручение уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Всероссийский музей А.С. Пушкина» на обработку 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.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202 г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись) (фамилия, инициалы)

---

Заявление принято:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «\_\_» \_\_\_\_\_ 202 \_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_