

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ

Для осуществления возврата стоимости одного или нескольких неиспользованных Электронных билетов из Заказа, приобретенных через Сайт Музея, Клиенту необходимо:

1. Ознакомиться с условиями [Пользовательского соглашения](#), а также с настоящими Правилами возврата.
2. Сохранить перед началом оформления Заявления о возврате Электронные билеты в электронном виде (например, в формате .pdf) для отправки в Музей, так как после подтверждения заявления они заблокируются и будут недоступны.
3. Открыть свой Заказ (перейти по ссылке из электронного письма) и перейти по кнопке «Вернуть билет» на страницу электронной формы «Заявление о возврате».
4. Выбрать Электронные билеты, подлежащие возврату и указать причину.
5. Подтвердить свое согласие с правилами и условиями возврата и на обработку персональных данных.
6. Нажать кнопку «Отправить» (в результате – заявление будет создано, и на указанный Клиентом адрес электронной почты будет отправлено письмо со *ссылкой подтверждения*).
7. Открыть письмо со *ссылкой подтверждения*, внимательно ознакомиться с его текстом (какие требуются еще документы, какая сумма будет возвращена и т.д.) и подтвердить свое намерение о возврате, перейдя по этой *ссылке* и нажав кнопку «Подтвердить», в результате – заявление будет направлено в Музей на рассмотрение.

В н и м а н и е! Датой отсчета количества дней до дня проведения Мероприятия считается дата подтверждения Клиентом заявления о возврате (дата перехода по *ссылке подтверждения*).

8. Отправить одновременно с подачей Заявления о возврате на электронную почту Службы поддержки **bilet@museumpushkin.ru** набор документов, зависящий от выбранной причины отказа от посещения Мероприятия, с указанием (перечислением) *прилагаемых документов*.

В течение 10 дней со дня приема Заявления о возврате и прилагаемых к нему документов Музей осуществляет их рассмотрение.

После принятия решения, на указанный Клиентом адрес электронной почты Музей отправит письмо с уведомлением о направлении в Банк заявления о возврате денежных средств или с отказом.