

Правила возврата

Настоящие Правила определяют порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок (далее – Билеты) на проводимые ГБУ «Государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник «Казанский Кремль» культурно-образовательные, просветительские или театрално-зрелищные, развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – Мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения.

Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» с 01.09.2019 установлен общий Порядок возврата посетителю стоимости Билетов при отказе от посещения Мероприятия:

Количество дней до дня проведения Мероприятия	Сумма возврата в процентах от цены Билета
не позднее чем за 10 дней до дня проведения Мероприятия	100%
менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения Мероприятия	50%
менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения Мероприятия	30%
менее чем за 3 дня до дня проведения Мероприятия	музей вправе не возвращать посетителю стоимость Билета, кроме случаев отказа в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации. Возврат Билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

В случае замены либо переноса Мероприятия по инициативе музея на другую дату, приобретённые посетителями Билеты считаются действительными. В этом случае, при отказе от посещения Мероприятия посетителю возмещается 100% стоимости Билета по заявлению о возврате до установленной даты Мероприятия.

В случае отмены Мероприятия посетителю возмещается полная стоимость Билета.

Для абонементов днем проведения Мероприятия считается день проведения первого предусмотренного абонементом/электронным абонементом Мероприятия. Возврат за отдельное, не посещенное Мероприятие по абонементу/электронному абонементу, не производится.

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА

электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок (далее – Электронные билеты)

В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем Мероприятия по одной из ниже перечисленных причин, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате Электронных билетов, и возмещении денежных средств за неиспользованные Электронные билеты, содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных (далее – заявление о возврате).

Причина отказа от посещения	Условия возмещения денежных средств	Приложение к заявлению о возврате документы необходимо отправить на электронный адрес: tickets.kazkreml@yandex.ru
По собственной инициативе	Заявление о возврате предоставляется посетителем в Музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не менее чем за три дня до дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100, 50, 30% от стоимости Электронных билетов в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ (см. таблицу выше).	1. Неиспользованный Электронный билет; 2. Электронный кассовый чек.
По причине болезни	Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в Музей	1. Неиспользованный Электронный билет; 2. Электронный кассовый чек; 3. Копия листка

в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия.

Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов.

нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им Мероприятия. В случае невозможности предоставления указанных в п.3 документов одновременно с подачей заявления о возврате, посетитель (представитель) обязан предоставить их в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия.

По причине смерти члена семьи или близкого родственника Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в Музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов.

1. Неиспользованный Электронный билет;
2. Электронный кассовый чек;
3. Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником. В случае невозможности предоставления указанных в п.3 документов одновременно с подачей заявления о возврате, посетитель (представитель) обязан предоставить их в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия.

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок

1. Перед оформлением возврата Электронного билета необходимо ознакомиться с условиями Пользовательского соглашения, а также с настоящими Правилами и условиями возврата Билетов.
2. Процедура оформления заявления о возврате Электронных билетов начинается со страницы Вашего Заказа, из которого необходимо вернуть билеты. После оплаты Заказа на указанный Вами адрес электронной почты было отправлено письмо со ссылкой для просмотра Заказа и

- печати Электронных билетов. Пройдите еще раз по этой ссылке, и нажмите кнопку «Вернуть билет».
3. Откроется окно «Заявление о возврате» с данными Вашего Заказа.
 4. Выберите Электронные билеты, которые хотите вернуть. **Внимание! Если в Заказе остаются только бесплатные Электронные билеты, то они автоматически тоже будут возвращены.**
 5. Укажите причину возврата Электронных билетов.
 6. Подтвердите Ваше согласие с правилами возврата и на обработку персональных данных.
 7. Нажмите кнопку «Отправить», всплывет окно с информацией: «Заявление создано, для его автоматической обработки требуется подтверждение, ссылка на подтверждение будет выслана Вам на почту ...». На указанный Вами адрес электронной почты будет отправлено первое письмо со ссылкой на подтверждение заявления о возврате. Внимательно ознакомьтесь с текстом письма (какие требуются еще документы в Вашем случае, какая сумма будет возвращена и т.д.). В случае согласия, перейдите по этой ссылке для подтверждения автоматической отправки Вашего заявления о возврате на рассмотрение в музей. **Внимание! Датой отсчета количества дней до дня проведения Мероприятия считается дата Вашего подтверждения заявления о возврате (переход по ссылке).**
 8. Необходимый набор документов (перечисленных в первом письме и в Приложении, см. таблицу, приведенную выше), зависящий от выбранной причины отказа от посещения Мероприятия, нужно отправить на электронную почту Службы поддержки tickets.kazkreml@yandex.ru с указанием прилагаемых документов одновременно с подачей заявления о возврате.
 9. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов Музей осуществляет их рассмотрение.
 10. После принятия решения, на указанный Вами адрес электронной почты Музей отправит второе письмо с уведомлением о направлении в Банк заявления о возврате денежных средств или с отказом.

Возврат Билетов производится на основании заявления о возврате. ГБУ «Государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник «Казанский Кремль» имеет право изменить Порядок и условия возврата Билетов, если это не противоречит законодательству.