

**Федеральное государственное бюджетное
учреждение культуры «Всероссийское музейное
объединение «Государственная Третьяковская галерея»**

Приложение № 1
к приказу № _____ от _____

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Государственной Третьяковской
галереи

_____ З.И. Трегулова

«___» _____ 2022г.

ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ ТРЕТЬЯКОВСКОЙ ГАЛЕРЕЕ

МОСКВА, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
3. ЦЕНЫ НА БИЛЕТЫ, ЛЬГОТЫ	4
4. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТОВ В КАССЕ ГАЛЕРЕИ	4
5. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ГАЛЕРЕИ	5
6. ПОРЯДОК ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ ИМЕННЫХ БИЛЕТОВ	6
7. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ	7
8. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ	12
9. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ИЛИ БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО ПОСЕТИТЕЛЯ	16
10. ВОЗВРАТ БИЛЕТА В СВЯЗИ С ОТМЕНОЙ, ЗАМЕНОЙ, ПЕРЕНОСОМ ВЫСТАВКИ ИЛИ МЕРОПРИЯТИЯ	19
11. ПРИЛОЖЕНИЕ № 1	23
12. ПРИЛОЖЕНИЕ № 2	25

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Галерея - Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийское музейное объединение «Государственная Третьяковская галерея» либо, в зависимости от контекста, территория Третьяковской галереи.

Посетитель – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Мероприятия, оплатившее Билет и (или) указанное в именном Билете.

Билет – билет, электронный билет, абонемент, электронный абонемент, экскурсионная путевка, электронная экскурсионная путевка на Мероприятие, приобретенные в предусмотренном настоящими Правилами порядке.

Мероприятие – постоянная экспозиция Галереи, выставка, экскурсия, лекция, мастер-класс, квест, творческое занятие, кинопоказ, концерт, иное культурно-просветительное мероприятие Галереи.

Дата Мероприятия – дата посещения Мероприятия, указанная в Билете, а для Билетов на цикл Мероприятий - дата проведения первого Мероприятия, предусмотренного Билетом.

Сайт Галереи – официальный сайт Галереи, размещенный в сети Интернет по адресу www.tretyakovgallery.ru.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила устанавливают порядок приобретения и возврата Билетов в Третьяковской галерее и являются неотъемлемой частью [Правил посещения Третьяковской галереи](#).

2.2. Приобретая Билет и/или используя Билет для входа в Галерею (посещения Мероприятия), Посетитель принимает на себя обязательство соблюдать общественный порядок, настоящие Правила и [Правила посещения Третьяковской галереи](#).

2.3. Билеты могут быть приобретены Посетителями непосредственно у Галереи (на Сайте Галереи или в кассах Галереи), у лиц, уполномоченных Галереей на реализацию Билетов, а также иных лиц, которым уполномоченными Галереей лицами переданы права и обязанности по реализации Билетов.

Сведения об уполномоченных лицах Галереи и иных лицах, имеющих право на реализацию Билетов, размещены на Сайте Галереи.

2.4. Галерея вправе ограничивать количество Билетов для продажи в одном электронном заказе и одному Посетителю.

2.5. Галерея не несет ответственности за Билеты, приобретенные не у лиц, указанных в п. 2.3 настоящих Правил, и не гарантирует их подлинность.

Билеты, не соответствующие утвержденному Галереей дизайну (в том числе с исправлениями, без обязательных реквизитов, с заклеенной ценой) недействительны. Галерея вправе отказать Посетителям в проходе по таким Билетам и в их возврате.

2.6. Воспользоваться именованным Билетом могут только лица, указанные в Билете. Посетители, чьи фамилия и имя не совпадают с указанными в именованном Билете, а также Посетители с именованными Билетами, не предъявившие по просьбе контролера билетов документ, удостоверяющий личность, не допускаются в Галерею и/или на Мероприятие.

2.7. Экскурсионное обслуживание может осуществляться на основании экскурсионной путевки и входного билета на экскурсию (приобретаемого только совместно либо при наличии экскурсионной путевки). Экскурсионная путевка действительна только при наличии входного билета на экскурсию.

2.8. Настоящие Правила не регулируют порядок приобретения абонементов в рамках Индивидуальной [программы лояльности «Друзья Третьяковской галереи»](#).

2.9. Галерея оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила. Действующая редакция настоящих Правил размещена на Сайте Галереи www.tretyakovgallery.ru.

3. ЦЕНЫ НА БИЛЕТЫ, ЛЬГОТЫ

3.1. При установлении цен на входные билеты Галерея руководствуется [Порядком определения платы для физических и юридических лиц за услуги \(работы\)](#), относящиеся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении Министерства культуры Российской Федерации, оказываемые им сверх установленного государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами в пределах установленного государственного задания, который утвержден Приказом Министерства культуры РФ от 22.06.2011 № 737.

3.2. В Галерее установлен ряд льгот для определенных категорий Посетителей. На Сайте Галереи www.tretyakovgallery.ru и на информационных носителях в кассах Галереи размещен перечень лиц, имеющих право на посещение постоянной экспозиции Галереи:

- по льготному входному билету;
- по бесплатному входному билету;
- по бесплатному или льготному входному билету только в определенные дни.

3.3. Цены и льготы на посещение выставок могут отличаться от цен и льгот на посещение постоянной экспозиции Галереи.

3.4. При посещении Мероприятия по льготному или бесплатному Билету Посетитель обязан предъявить по требованию сотрудника Галереи документ, подтверждающий принадлежность Посетителя к соответствующей льготной категории.

4. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТОВ В КАССЕ ГАЛЕРЕИ

4.1. Кассы Галереи начинают работу со времени открытия Галереи для Посетителей согласно ее режиму работы. Продажа билетов в кассах Галереи прекращается за один час до закрытия Галереи.

4.2. Приобретение Билетов в кассах Галереи осуществляется в порядке общей очереди. Право внеочередного прохода в здания Галереи и приобретения Билетов без очереди предоставляется следующим категориям Посетителей при предъявлении подтверждающих документов и общегражданского паспорта (в случае отсутствия фотографии на подтверждающем документе):

- героям Советского Союза, героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы;

- героям Социалистического Труда, героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы;

- ветеранам и инвалидам ВОВ РФ и стран ЕАЭС; участникам боевых действий (гражданам России и стран ЕАЭС); участникам ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС;

- бывшим несовершеннолетним узниками концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны; незаконно репрессированным и реабилитированным гражданам (гражданам РФ и СНГ);

- сотрудникам российских государственных музеев и членам ИКОМ;

- инвалидам 1-й и 2-й групп и одному сопровождающему лицу;

- пожилым людям в возрасте старше 80 лет;

- беременным женщинам и Посетителям с детьми до 3-х лет;

- участникам программы «Друзья Третьяковской галереи».

4.3. Приобретение льготного входного билета и получение бесплатного входного билета в кассе Галереи, а также проход по ним осуществляются Посетителями при предъявлении документа, подтверждающего право на получение льготы или бесплатное посещение соответственно.

5. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ГАЛЕРЕИ

5.1. Для приобретения Билета на Сайте Галереи www.tretyakovgallery.ru (электронный Билет) Посетитель:

5.1.1. выбирает на Сайте Галереи экспозицию, выставку, экскурсию, лекцию, иное Мероприятие, дату и время посещения (если такая возможность предусмотрена), нажимает кнопку «Купить билет»;

5.1.2. выбирает количество Билетов нужного типа исходя из категории Посетителя(ей) для их помещения в «Корзину», нажимает кнопку «Оформить заказ»;

5.1.3. проверяет состав Билетов в «Корзине» и соответствие выбранного типа Билетов категории Посетителей, которые ими воспользуются (в том числе, по возрастной категории), нажимает кнопку «Оформить покупки»;

5.1.4. заполняет фамилию, имя и отчество (полностью) Посетителя(ей) для указания в именных Билетах;

5.1.5. в случае приобретения абонеента на детские и семейные программы (Мероприятия) указывает фамилию имя и отчество (полностью) ребенка, который будет посещать занятия программы самостоятельно или с сопровождающим взрослым;

5.1.6. заполняет свои данные в полях формы «Оформление заказа» (фамилия, имя, отчество Посетителя, оформляющего заказ, в точном соответствии с его документом, удостоверяющим личность, телефон, адрес электронной почты для получения Билетов). Указание чужих и/или неполных данных в форме «Оформление заказа» не допускается.

5.1.7. выражает свое согласие с настоящими Правилами и [Правилами посещения Третьяковской галереи](#), проставляя «галочку» в соответствующем окошке, нажимает кнопку «Оплатить»;

5.1.8. переходит на страницу оплаты, в которой заполняет данные банковской карты, с которой будет совершена оплата Билета;

5.1.9. при успешной оплате получает на адрес электронной почты, указанный при оформлении заказа, Билет.

5.2. Оплата Билетов должна быть осуществлена до истечения срока их бронирования, отображаемого на Сайте Галереи таймером обратного отсчета, в противном случае процедура покупки Билетов автоматически прекращается.

5.3. Посетитель, оформляющий заказ на покупку Билетов на Сайте Галереи, обязан оплачивать Билет только при помощи собственной банковской карты.

5.4. Безопасность платежей обеспечивается с помощью банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами. Обработка полученных конфиденциальных данных держателя карты производится в процессинговом центре банка-эквайера. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

5.5. При входе в экспозиционные залы и/или на Мероприятие Посетитель предъявляет контролеру билетов распечатанный либо сохраненный в мобильном устройстве Билет для считывания его QR кода устройством (сканером) для проверки Билетов.

5.6. В случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления покупки или осуществления оплаты Билета, Галерея производит аннулирование покупки и возвращает Посетителю платеж в полном объеме.

6. ПОРЯДОК ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ ИМЕННЫХ БИЛЕТОВ

6.1. Посетитель, приобретший именной Билет, вправе обратиться в Галерею не позднее 10 дней до Даты Мероприятия с Заявлением о переоформлении именного Билета на другое лицо (далее по тексту настоящего раздела – [«Заявление о переоформлении»](#)). Форма Заявления о переоформлении утверждена Приложением №1 к настоящим Правилам.

6.2. [Заявление о переоформлении](#) представляется Посетителем, сведения о котором указаны в именном Билете, или его представителем.

6.3. Представление [Заявления о переоформлении](#) производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя, сведения о котором указаны в именном Билете, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной Билет.

Представление [Заявления о переоформлении](#) представителем Посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя Посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство, или оформленной надлежащим образом доверенности.

К [Заявлению о переоформлении](#) прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной Билет.

6.4. Именной Билет, который был приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов, переоформляется без дополнительной платы.

Именной Билет, приобретенный по льготной цене (для льготной категории граждан), может быть переоформлен без дополнительной оплаты только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного Билета для лица, на которое переоформляется Билет, должна быть равна стоимости льготного Билета лица, указанного в Билете, предъявляемом на переоформление. В случае если стоимость льготного Билета превышает стоимость льготного Билета лица, указанного в Билете, предъявляемом на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты Посетителем разницы между льготной стоимостью Билета, предъявленного на переоформление, и стоимостью Билета для категории Посетителя, на которого переоформляется именной Билет.

В случаях, указанных в абзаце втором настоящего пункта, к [Заявлению о переоформлении](#) прилагаются документы, подтверждающие право на льготу Посетителя, сведения о котором указаны в именном Билете, и лица, на которое переоформляется именной Билет.

6.5. Переоформление именного Билета технически обеспечивается одновременными транзакциями возврата именного Билета и продажи именного Билета на имя лица, на которое переоформляется именной Билет.

6.6. Переоформление именного Билета, осуществляется Галереей в день подачи [Заявления о переоформлении](#) при условии соблюдения Посетителем положений, предусмотренных п.п. 6.1-6.4 настоящих Правил.

7. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ

7.1. В случае отказа Посетителя от посещения Галереи (Мероприятия) по причинам, не связанным с болезнью Посетителя или со смертью лица, являвшегося

членом его семьи или его близким родственником, Посетитель вправе обратиться в Галерею либо к уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, с [Заявлением о возврате Билета](#) и возмещении денежных средств за неиспользованный Билет (далее по тексту настоящего раздела – [«Заявление о возврате»](#)) в сроки, предусмотренные п. 7.8 настоящих Правил. Датой обращения в Галерею с [Заявлением о возврате](#) считается дата приема (получения) Галереей Заявления о возврате и документов, предусмотренных настоящим разделом.

Форма [Заявления о возврате](#) утверждена Приложением №2 к настоящим Правилам.

7.2. [Заявление о возврате](#) может быть представлено Посетителем непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении либо по электронной почте tretyakov@tretyakov.ru.

Представление [Заявления о возврате](#) непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, осуществляется Посетителем при предъявлении документа, удостоверяющего его личность (в случае представления [Заявления о возврате](#) представителем Посетителя – документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя Посетителя).

В случае направления [Заявления о возврате](#) почтовым отправлением к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

В случае направления [Заявления о возврате](#) по электронной почте tretyakov@tretyakov.ru к нему прилагается скан-копия или фотографическая копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

7.3. К [Заявлению о возврате](#), представляемому непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации), или уполномоченному лицу, у которого был приобретен Билет либо направляемому почтовым отправлением, прилагается оригинал неиспользованного Билета (распечатанные копии электронного Билета и электронного кассового чека).

К [Заявлению о возврате](#), представляемому по электронной почте tretyakov@tretyakov.ru, прилагается скан-копия неиспользованного Билета (электронный Билет и электронный кассовый чек).

7.4. [Заявление о возврате](#) и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Галереей или уполномоченным лицом Галереи, у которого был приобретен Билет, в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, делает отметку на копии [Заявления о возврате](#) о получении Заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате (в случае, если в Заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

В срок, не превышающий 10 дней со дня приема (получения) [Заявления о возврате](#) и прилагаемых к нему документов, Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Посетителем условий, указанных в п. 7.11 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

7.5. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием оснований отказа Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный Билет (далее – «уведомление об отказе»);
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в [Заявлении о возврате](#);
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в [Заявлении о возврате](#).

Способ сообщения Посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в [Заявлении о возврате](#).

7.6. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения Посетителю решения о возврате денежных средств указывается Посетителем в [Заявлении о возврате](#).

7.7. Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств осуществляется по выбору Посетителя, отраженному в [Заявлении о возврате](#), безналичным платежом либо наличными денежными средствами в кассе Галереи или уполномоченного лица Галереи, у которого был приобретен Билет, если [Заявление о возврате](#) и прилагаемые к нему документы рассматривались им.

При возврате денежных средств безналичным платежом Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, перечисляет денежные средства по реквизитам счета Посетителя, указанным в [Заявлении о возврате](#).

Для возврата денежных средств в кассе Галереи или уполномоченного лица Галереи, у которого был приобретен Билет, Посетитель обязан обратиться в кассу Галереи и предъявить документ, удостоверяющий личность.

7.8. Размер денежных средств, подлежащих возврату Посетителю за неиспользованный Билет в порядке, предусмотренном настоящим разделом, рассчитывается Галереей или уполномоченным лицом Галереи, у которого был приобретен Билет, в следующем порядке:

№	Вид Билета	Срок обращения в Галерею о возврате Билета	Сумма денежных средств, возмещаемых Посетителю (в % от стоимости Билета)
1.	Входной билет на постоянную экспозицию, выставку, предусматривающий дату и время посещения (за исключением билета, указанного в п.2 настоящей таблицы, и входного билета к экскурсионной путевке)	Не менее чем за сутки до Даты Мероприятия	100%
2.	Входной билет на постоянную экспозицию или выставку, не предусматривающий дату и время начала его действия, приобретенный в кассе Галереи в день посещения	Не менее чем за 1 час до прекращения работы касс Галереи	100%
3.	Входной билет на постоянную экспозицию без даты посещения (с открытой датой посещения)	Не позднее последнего дня срока действия Билета	100%
4.	Входной билет на выставку, предусматривающий срок действия	Не позднее чем за 3 дня до последнего дня срока действия Билета	100%
5.	Входной билет на киносеанс, концерт, лекцию, тематическое занятие, квест, иное разовое Мероприятие	Не менее чем за сутки до Даты Мероприятия	100%
6.	Экскурсионная путевка, входной билет к экскурсионной путевке (Организованная группа) Входной билет на экскурсию (Организованная группа)	Не менее чем за 10 дней до даты экскурсии	100%
		Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до даты экскурсии	50%
		Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до даты экскурсии	30%
7.	Экскурсионная путевка, входной билет на экскурсию (сборная группа)	Не менее чем за сутки до Даты Мероприятия	100%
8.	Абонемент на цикл экскурсий, лекций или иных мероприятий, кроме абонемента на цикл творческих занятий	Не позднее чем за сутки до Даты Мероприятия (даты первого Мероприятия, предусмотренного Абонементом, первого Мероприятия цикла)	100%

Государственная Третьяковская галерея		«Правила приобретения и возврата билетов в Государственной Третьяковской галерее»	
9.	Абонемент на цикл творческих занятий	Не менее чем за 10 дней до даты первого занятия	100%
		Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до даты первого занятия	50%
		Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до даты первого занятия	30%
10.	Билет на право проведения обзорной экскурсии, факультативного занятия	Не позднее чем за сутки до Даты Мероприятия	100%
11.	Абонемент Индивидуальной программы лояльности «Друзья Третьяковской галереи» (карта «Друг Третьяковки»)	Не позднее чем за 3 дня до первого дня предоставления привилегий в рамках Абонемента (первого дня действия карты «Друг Третьяковки»)	100%

При наличии у Посетителя исключительных непредвиденных обстоятельств, подтвержденных документально, возникших после истечения сроков для обращения в Галерею о возврате Билета, но до времени начала Мероприятия, и/или непосредственно воспрепятствовавших своевременному обращению в Галерею о возврате Билета, Галерея оставляет за собой право в индивидуальном порядке рассматривать обращения Посетителей о возврате Билета, поступившие с нарушением установленных настоящих пунктов сроков, и по своему усмотрению принимать по ним решение о возмещении денежных средств за Билет или отказе в таком возмещении.

7.9. Посетитель вправе воспользоваться упрощенным порядком возврата приобретенного на Сайте Галереи www.tretyakovgallery.ru электронного Билета по причинам, не связанным с болезнью Посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, посредством заполнения Формы возврата электронного Билета на Сайте Галереи www.tretyakovgallery.ru в сроки, установленные п. 7.8 настоящих Правил.

Доступность на Сайте Галереи www.tretyakovgallery.ru функционала возврата электронного Билета и его постоянная техническая исправность не гарантируются.

Уведомление о предстоящем возмещении денежных средств (при соблюдении условий возврата электронного Билета) либо о невозможности возврата электронного Билета отображается на Сайте Галереи www.tretyakovgallery.ru непосредственно после заполнения на Сайте и отправки данных Формы возврата Электронного Билета.

Возмещение денежных средств за электронный Билет в случае положительного решения Галереи осуществляется не позднее 10 (Десяти) дней со дня оформления возврата электронного Билета на Сайте Галереи www.tretyakovgallery.ru. Возврат денежных средств за электронный Билет осуществляется на банковскую карту, которой была осуществлена оплата электронного Билета.

В случае любого сомнения в наличии оснований для возмещения денежных средств за Билет, а также технических сбоев в работе Сайта Галереи

www.tretyakovgallery.ru, Посетителю в порядке, установленном абзацем 3 настоящего пункта, направляется уведомление о невозможности возврата электронного Билета. Данное уведомление не является отказом Галереи в возмещении денежных средств за Билет и направляется лишь с целью информирования о недоступности возврата Билета в упрощенном порядке через Сайт Галереи.

В случае получения Посетителем уведомления о невозможности возврата электронного Билета и не согласии с ним Посетитель вправе обратиться в Галерею с [Заявлением о возврате билета](#) в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

7.10. Посетитель вправе воспользоваться упрощенным порядком возврата входного билета на постоянную экспозицию или выставку, не предусматривающего времени начала его действия (сеанса), приобретенного в кассе Галереи в День Мероприятия. Для возврата билета в упрощенном порядке Посетителю необходимо в День Мероприятия не позднее чем за 1 час до окончания работы касс Галереи обратиться в кассу Галереи с документом, удостоверяющим личность, заполнить бланк [Заявления о возврате билета](#) и сдать оригинал неиспользованного билета.

Возврат денежных средств в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, осуществляется в день обращения. Возврат денежных средств за билет, оплаченный банковской картой, осуществляется обратным перечислением на ту же банковскую карту при ее предъявлении для считывания платежным терминалом кассы Галереи.

7.11. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, Посетитель вправе вернуть Билет при соблюдении следующих условий:

а) Билет не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) Заявление о возврате Билета представлено в Галерею или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, не позднее сроков, установленных п. 7.8 настоящих Правил;

в) Билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Галереей в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре Галереей принято решение о том, что такие Билеты не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

г) [Заявление о возврате](#) и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 7.2, 7.3 настоящих Правил.

8. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ

8.1. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи с его болезнью Посетитель вправе обратиться в Галерею либо к уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, с [Заявлением о возврате Билета](#) и

возмещении денежных средств за неиспользованный Билет в связи с болезнью Посетителя (далее по тексту настоящего раздела – «[Заявление о возврате в связи с болезнью](#)») не позднее Даты Мероприятия.

Форма [Заявления о возврате в связи с болезнью](#) утверждена Приложением №2 к настоящим Правилам.

8.2. [Заявление о возврате в связи с болезнью](#) может быть представлено Посетителем непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или по электронной почте tretyakov@tretyakov.ru.

8.3. При представлении [Заявления о возврате в связи с болезнью](#) непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (в случае представления Заявления о возврате представителем Посетителя – документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя Посетителя).

В случае направления [Заявления о возврате в связи с болезнью](#) почтовым отправлением к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

В случае направления [Заявления о возврате в связи с болезнью](#) по электронной почте tretyakov@tretyakov.ru к нему прилагается скан-копия или фотографическая копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

8.4. К [Заявлению о возврате в связи с болезнью](#), представляемому непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, либо направляемому почтовым отправлением, прилагаются:

а) оригинал неиспользованного Билета (распечатанные копии Электронного Билета и электронного кассового чека).

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению Мероприятия.

8.5. К [Заявлению о возврате в связи с болезнью](#), представляемому по электронной почте, прилагаются:

а) скан-копия (фотографическая копия) неиспользованного Билета либо Электронный Билет и электронный кассовый чек;

б) скан-копия (фотографическая копия) листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению Мероприятия.

8.6. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в п. 8.1 настоящих Правил, документов, указанных в пп. "б" п. 8.4 и пп. «б» п. 8.5

настоящих Правил, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней с Даты Мероприятия, при условии, что [Заявление о возврате в связи болезнью](#) и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Посетителем в срок, указанный в п. 8.1 настоящих Правил.

8.7. [Заявление о возврате в связи с болезнью](#) и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Галереей или уполномоченным лицом Галереи, у которого был приобретен Билет, в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, делает отметку на копии [Заявления о возврате в связи с болезнью](#) о получении Заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в Заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

8.8. Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, в течение 10 дней со дня приема [Заявления о возврате в связи с болезнью](#) и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных в п. 8.6 настоящих Правил, срок рассмотрения [Заявления о возврате в связи с болезнью](#) исчисляется со дня поступления в Галерею или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, в полном объеме документов, указанных в п.п. 8.4 и 8.5 настоящих Правил соответственно.

8.9. По результатам рассмотрения [Заявления о возврате в связи с болезнью](#) и прилагаемых к нему документов Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 8.12 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

8.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 8.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

8.10.1. вручает Посетителю (его представителю) уведомление об отказе;

8.10.2. направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в [Заявлении о возврате в связи с болезнью](#);

8.10.3. направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в [Заявлении о возврате в связи с болезнью](#).

Способ сообщения Посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в [Заявлении о возврате в связи с болезнью](#).

8.11. Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости Билета уведомляет Посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Посетителю решения о возврате денежных средств указывается Посетителем в [Заявлении о возврате в связи с болезнью](#). Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет и которое рассматривало [Заявление о возврате в связи с болезнью](#), осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств осуществляется по выбору Посетителя, отраженному в [Заявлении о возврате в связи с болезнью](#), безналичным платежом либо наличными денежными средствами в кассе Галереи или уполномоченного лица Галереи, у которого был приобретен Билет, если Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы рассматривались им.

При возврате денежных средств безналичным платежом Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, перечисляет денежные средства по реквизитам счета Посетителя, указанным в [Заявлении о возврате в связи с болезнью](#).

Для возврата денежных средств в кассе Галереи или уполномоченного лица Галереи, у которого был приобретен Билет, Посетитель обязан обратиться в кассу Галереи и предъявить документ, удостоверяющий личность.

8.12. Посетитель вправе вернуть Билет в порядке, предусмотренном настоящим разделом, при соблюдении следующих условий:

а) Билет не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) [Заявление о возврате в связи с болезнью](#) и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 8.6 настоящих Правил) представлены в Галерею или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 8.4, 8.5 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) [Заявление о возврате в связи с болезнью](#) и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 8.2-8.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) Билет приобретен до возникновения у Посетителя болезни, препятствующей посещению Мероприятия.

9. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ИЛИ БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО ПОСЕТИТЕЛЯ

9.1. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель вправе обратиться в Галерею либо к уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, с Заявлением о возврате Билета (далее – «[Заявление о возврате в связи со смертью родственника](#)») не позднее Даты Мероприятия.

Под членами семьи Посетителя по тексту настоящего раздела понимаются его супруг, родители и дети (усыновители и усыновленные).

Под близкими родственниками по тексту настоящего раздела понимаются его дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры.

Форма [Заявления о возврате в связи со смертью родственника](#) утверждена Приложением №2 к настоящим Правилам.

9.2. [Заявление о возврате в связи со смертью родственника](#) может быть представлено Посетителем непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или по электронной почте tretyakov@tretyakov.ru.

9.3. При представлении [Заявления о возврате в связи со смертью родственника](#) непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (в случае представления [Заявления о возврате в связи со смертью родственника](#) представителем Посетителя – документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя Посетителя).

В случае направления [Заявления о возврате в связи со смертью родственника](#) почтовым отправлением к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

В случае направления [Заявления о возврате в связи со смертью родственника](#) по электронной почте tretyakov@tretyakov.ru к нему прилагается скан-копия или фотографическая копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

9.4. К [Заявлению о возврате в связи со смертью родственника](#), представляемому непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, либо направляемому почтовым отправлением, прилагаются:

а) оригинал неиспользованного Билета (распечатанные копии Электронного Билета и электронного кассового чека).

б) 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;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи либо близким родственником Посетителя.

К [Заявлению о возврате в связи со смертью родственника](#), представляемому по электронной почте tretyakov@tretyakov.ru, прилагаются скан-копии (фотографические, иные цифровые) копии перечисленных в настоящем пункте документов.

9.5. В случае представления [Заявления о возврате в связи со смертью родственника](#) представителем Посетителя к такому Заявлению прилагаются копии (скан-копии, фотографические, иные цифровые копии) документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

9.6. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в п. 9.1 настоящих Правил, документов, указанных в пп. "б" и «в» п. 9.4 настоящих Правил, Посетитель вправе представить такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней с Даты Мероприятия при условии, что [Заявление о возврате в связи со смертью родственника](#) и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Посетителем в срок, указанный в п. 9.1 настоящих Правил.

9.7. [Заявление о возврате в связи со смертью родственника](#) и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Галереей или уполномоченным лицом Галереи, у которого был приобретен Билет, в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, делает отметку на [копии Заявления о возврате в связи со смертью родственника](#) о получении Заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в [Заявлении о возврате в связи со смертью родственника](#) (в случае, если в Заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

9.8. В течение 10 дней со дня приема [Заявления о возврате в связи со смертью родственника](#) и прилагаемых к нему документов Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных п. 9.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Галерею в полном объеме документов, указанных в п.п. 9.4, 9.5 настоящих Правил.

9.9. По результатам рассмотрения [Заявления о возврате в связи со смертью родственника](#) и прилагаемых к нему документов Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Посетителем условий, указанных в п. 9.12 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

9.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 9.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, сообщает Посетителю (его представителю) в срок не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

- направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в [Заявлении о возврате в связи со смертью родственника](#);

- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанному в [Заявлении о возврате в связи со смертью родственника](#).

Способ сообщения Посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в [Заявлении о возврате в связи со смертью родственника](#).

9.11. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости Билета Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Посетителю решения Галереи о возврате денежных средств указывается Посетителем в [Заявлении о возврате в связи со смертью родственника](#). Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет и которое рассматривало Заявление о возврате в связи со смертью родственника), осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств осуществляется по выбору Посетителя, отраженному в [Заявлении о возврате в связи со смертью родственника](#), безналичным платежом либо наличными денежными средствами в кассе Галереи или уполномоченного лица Галереи, у которого был приобретен Билет, если Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы рассматривались им.

При возврате денежных средств безналичным платежом Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, перечисляет денежные средства по реквизитам счета Посетителя, указанным в [Заявлении о возврате в связи со смертью родственника](#).

Для возврата наличных денежных средств Посетитель обязан обратиться в кассу Галереи или уполномоченного лица Галереи, у которого был приобретен Билет, и предъявить документ, удостоверяющий личность.

9.12. Посетитель вправе вернуть Билет по основаниям, предусмотренным настоящим разделом, при соблюдении следующих условий:

а) Билет не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) [Заявление о возврате в связи со смертью родственника](#) и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 9.6 настоящих Правил) представлены в Галерею или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее Дня Мероприятия;

в) документы, указанные в п.п. 9.4, 9.5 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) [Заявление о возврате в связи со смертью родственника](#) и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 9.1-9.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила не ранее чем за 14 дней до Дня Мероприятия;

ж) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Посетителем Билета.

10. ВОЗВРАТ БИЛЕТА В СВЯЗИ С ОТМЕНОЙ, ЗАМЕНОЙ, ПЕРЕНОСОМ ВЫСТАВКИ ИЛИ МЕРОПРИЯТИЯ

10.1. В случае отмены, замены или переноса Мероприятия, временного закрытия Галереи для Посетителей Галерея либо уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, по Заявлению Посетителя (далее по тексту настоящего раздела - «Заявление о возврате в связи с отменой») возмещает ему оплаченную стоимость Билета.

Форма [Заявления о возврате в связи с отменой](#) утверждена Приложением №2 к настоящим Правилам.

10.2. Заявления о возврате Билетов в связи с указанными в п. 10.1 настоящих Правил обстоятельствами принимаются Галереей или уполномоченным лицом Галереи, у которого был приобретен Билет, не позднее 2 (Двух) месяцев с Даты Мероприятия, а для Билетов с открытой датой – не позднее 2 (Двух) месяцев с даты приобретения Билета.

10.3. [Заявление о возврате в связи с отменой](#) может быть представлено Посетителем непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении либо по электронной почте tretyakov@tretyakov.ru.

Представление [Заявления о возврате в связи с отменой](#) непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, осуществляется Посетителем при предъявлении документа, удостоверяющего его личность (в случае представления [Заявления о возврате в связи с отменой](#) представителем Посетителя – документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя Посетителя).

В случае направления [Заявления о возврате в связи с отменой](#) почтовым отправлением к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

В случае направления [Заявления о возврате в связи с отменой](#) по электронной почте tretyakov@tretyakov.ru к нему прилагается скан-копия или фотографическая копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

10.4. К [Заявлению о возврате в связи с отменой](#), представляемому непосредственно в Галерею (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, либо направляемому почтовым отправлением, прилагается оригинал неиспользованного Билета (распечатанные копии электронного Билета и электронного кассового чека).

К [Заявлению о возврате в связи с отменой](#), представляемому по электронной почте tretyakov@tretyakov.ru, прилагается скан-копия неиспользованного Билета (электронный Билет и электронный кассовый чек).

10.5. [Заявление о возврате в связи с отменой](#) и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Галереей или уполномоченным лицом Галереи, у которого был приобретен Билет, в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, делает отметку на копии [Заявления о возврате в связи с отменой](#) о получении Заявления о возврате в связи с отменой и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате (в случае, если в Заявлении о возврате в связи с отменой указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

В срок, не превышающий 10 дней со дня приема (получения) [Заявления о возврате в связи с отменой](#) и прилагаемых к нему документов, Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Посетителем условий, указанных в п. 10.11 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

10.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием оснований отказа Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный Билет (далее – «уведомление об отказе»);

- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в [Заявлении о возврате в связи с отменой](#);

- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в [Заявлении о возврате в связи с отменой](#).

Способ сообщения Посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в [Заявлении о возврате в связи с отменой](#).

10.7. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения Посетителю решения о возврате денежных средств указывается Посетителем в [Заявлении о возврате в связи с отменой](#).

10.8. Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет и которое рассматривало Заявление о возврате в связи с отменой, осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств осуществляется по выбору Посетителя, отраженному в [Заявлении о возврате в связи с отменой](#), безналичным платежом либо наличными денежными средствами в кассе Галереи или уполномоченного лица, если Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы рассматривались им.

При возврате денежных средств безналичным платежом Галерея или уполномоченное лицо Галереи, у которого был приобретен Билет, перечисляет денежные средства по реквизитам счета Посетителя, указанным в [Заявлении о возврате в связи с отменой](#).

Для возврата наличных денежных средств Посетитель обязан обратиться в кассу Галереи или уполномоченного лица Галереи, у которого был приобретен Билет, и предъявить документ, удостоверяющий личность.

10.9. Посетитель вправе воспользоваться упрощенным порядком возврата приобретенного на Сайте Галереи www.tretyakovgallery.ru электронного Билета в случае отмены, замены или переноса Мероприятия, временного закрытия Галереи для Посетителей посредством заполнения Формы возврата электронного Билета на Сайте Галереи в сроки, установленные п. 10.2 настоящих Правил.

Доступность на Сайте Галереи www.tretyakovgallery.ru функционала возврата электронного Билета и его постоянная техническая исправность не гарантируются.

Уведомление о предстоящем возмещении денежных средств (при соблюдении условий возврата электронного Билета) либо о невозможности возврата электронного Билета отображается на Сайте Галереи www.tretyakovgallery.ru непосредственно после заполнения на Сайте и отправки данных Формы возврата электронного Билета.

Возмещение денежных средств за электронный Билет в случае положительного решения Галереи осуществляется не позднее 10 (Десяти) дней со дня оформления возврата электронного Билета на Сайте Галереи. Возврат денежных средств за электронный Билет осуществляется на банковскую карту, которой была осуществлена оплата электронного Билета.

В случае любого сомнения в наличии оснований для возмещения денежных средств за Билет, в том числе вследствие сбоя в работе Сайта Галереи или по другим

техническим причинам, Посетителю в порядке, установленном абзацем 3 настоящего пункта, направляется уведомление о невозможности возврата электронного Билета. Данное уведомление не является отказом Галереи в возмещении денежных средств за Билет и направляется лишь с целью информирования о недоступности возврата Билета в упрощенном порядке через Сайт Галереи www.tretyakovgallery.ru.

В случае получения Посетителем уведомления о невозможности возврата электронного Билета и не согласии с ним Посетитель вправе обратиться в Галерею с [Заявлением о возврате в связи с отменой](#) в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

10.10. Посетитель вправе воспользоваться упрощенным порядком возврата входного билета на постоянную экспозицию или выставку, не предусматривающий времени начала его действия (сеанса), приобретенный в кассе Галереи в День Мероприятия. Для возврата билета в упрощенном порядке Посетителю необходимо в День Мероприятия не позднее чем за 1 час до окончания работы касс Галереи обратиться в кассу Галереи с документом, удостоверяющим личность, заполнить бланк [Заявления о возврате билета в связи с отменой](#) и сдать оригинал неиспользованного билета.

Возврат денежных средств в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, осуществляется в день обращения. Возврат денежных средств за билет, оплаченный банковской картой, осуществляется обратным перечислением на ту же банковскую карту при ее предъявлении для считывания платежным терминалом кассы Галереи.

10.11. Посетитель вправе вернуть Билет в порядке, предусмотренном настоящим разделом, при соблюдении следующих условий:

а) Билет не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) Заявление о возврате Билета представлено в Галерею или уполномоченному лицу Галереи, у которого был приобретен Билет, не позднее сроков, установленных п. 10.2 настоящих Правил;

в) [Заявление о возврате в связи с отменой](#) и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными 10.1-10.4 настоящих Правил.

Приложение №1
к Правилам приобретения и возврата
билетов в Третьяковской галерее

**Форма заявления
о переоформлении именного Билета**

<p>В _____ <i>(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств или музея)</i></p> <p>От _____ <i>(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))</i></p> <p>_____ <i>(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)</i></p> <p>Адрес _____ Электронная почта: _____ Телефон: _____</p> <p style="text-align: center;">Заявление</p> <p>Прошу произвести переоформление моего(-ей) _____ <i>(указать именной билет, именной абонемент или именная экскурсионную путевку)</i> на другое лицо:</p>	
<p>Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка <i>(при наличии льготы у лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка, указывается также категория льготы).</i></p>	
<p>Наименование зрелищного мероприятия</p>	
<p>Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия</p>	
<p>Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i></p>	

Стоимость именного билета, именного абонемент или именной экскурсионной путевки	
Серия и номер именного билета, именного абонемент или именной экскурсионной путевки	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы *(нужное отметить)*:

- 1) Оригинал неиспользованного именного билета, именного абонемент или именной экскурсионной путевки.
- 2) Документы, подтверждающие льготу лица, которое переоформляет билет, абонемент или экскурсионную путевку, и лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка (в случае, если именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене).
- 3) Согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

С порядком переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

_____ (дата)

_____ (подпись)

Приложение №2
к Правилам приобретения и возврата
билетов в Третьяковской галерее

Форма Заявления о возврате Билета

В _____
(указать наименование и местонахождение
организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя
(его представителя))

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за

указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный
абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную
экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку)

в связи с (нужное отметить):

<input type="checkbox"/>	отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе
<input type="checkbox"/>	отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни
<input type="checkbox"/>	отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника
<input type="checkbox"/>	в связи с отменой, заменой, переносом мероприятия, временным закрытием Третьяковской галереи для посетителей
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	

Государственная Третьяковская галерея	«Правила приобретения и возврата билетов в Государственной Третьяковской галерее»
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки <i>(наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)</i>	
	<p>К настоящему заявлению прилагаю следующие документы <i>(нужное отметить)</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя). 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки. 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки. 4) Копия электронного кассового чека. 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя). <p><i>Дополнительно только при отказе от посещения по причине болезни посетителя:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 6) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного или просветительского мероприятия. <p><i>Дополнительно только при отказе от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена семьи или близкого родственника посетителя:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 7) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справка) 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 или неполнородными братом или сестрой).
	Возврат денежных средств прошу осуществить <i>(нужное отметить)</i> :

	наличными денежными средствами в кассе Галереи (уполномоченного лица, если заявление адресовано ему);
	безналичным платежом по следующим реквизитам: _____ _____ _____
	<i>Внимание! Необходимо указать не номер банковской карты, а номер счета (20 цифр)</i>

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:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением 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 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

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

_____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

_____ (заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: « ____ » _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).
Заявление зарегистрировано: « _____ » _____ 20__ г.
Решение о возврате: _____