

Федеральное государственное бюджетное учреждение науки
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГЕОЛОГИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ
им. В. И. Вернадского РАН

**Порядок продажи и возврата стоимости билетов
через автоматизированную билетную систему TicketNet**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, регламентирует продажу и возврат входных¹ и экскурсионных² билетов, а также абонементов³ Федерального государственного бюджетного учреждения науки Государственный геологический музей им. В. И. Вернадского РАН (далее – ГГМ РАН) согласно действующей установленной стоимости билетов.

1.2. Настоящий Порядок доводится до сведения Посетителей путём размещения на официальном сайте музея www.sgm.ru и в помещениях касс ГГМ РАН.

1.3. ГГМ РАН обязуется и гарантирует качественное предоставление Услуги в назначенные дни и время на высоком профессиональном уровне.

1.4. Приобретая входной билет, Посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с ГГМ РАН, а также согласие с настоящим Порядком.

1.5. ГГМ РАН оставляет за собой право вносить изменения и уточнения в экскурсионную программу и программу мероприятий без предварительного уведомления Посетителей (Заказчиков). Изменения в программе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.6. ГГМ РАН не несёт ответственности за поддельные билеты, а также билеты, приобретенные у сторонних лиц.

2. Продажа билетов

2.1. ГГМ РАН осуществляет продажу Билетов (входных билетов, абонементов и экскурсионных путёвок) на проводимые музеем культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе на публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – зрелищные мероприятия) через автоматизированную билетную систему TicketNet в день оказания Услуги или заблаговременно за наличные средства либо с использованием POS-терминала в кассах ГГМ РАН. А также Билеты можно приобрести через WEB-кассу на официальном сайте музея <http://tickets.sgm.ru> Посетителями самостоятельно.

2.2. Приобретенный входной билет (Заказ) Посетителем самостоятельно, через WEB-кассу на официальном сайте музея <http://tickets.sgm.ru>, должен быть оплачен **в течение одного часа** с момента бронирования.

¹ Входной – билет, дающий право посещения экспозиций ГГМ РАН.

² Экскурсионный – билет, дающий право посещения групповых, индивидуальных экскурсий, практических занятий, научно-просветительских программ, лекций, интегрированных игровых занятий, выездных практических занятий и пр. услуг (далее – Услуги).

³ Абонемент – месячный билет, дающий право на посещение Клуба Юных геологов

На подтверждение и оплату входного билета (Заказа) отводится **один час**. Неоплаченный **в течение одного часа** входной билет (Заказ) будет аннулирован.

Билет содержит:

- наименование и вид Услуги;
- дату приобретения Билета;
- дату посещения ГГМ РАН;
- стоимость Услуги;
- иная информация, предоставляемая в соответствии с законодательством РФ.

2.3. Экскурсионный путевка (Билет) приобретается заблаговременно строго по предварительной записи у диспетчера по телефону +7 (495) 692-09-43 **в рабочие дни, с понедельника по пятницу с 11:00 до 18:00, а также в субботу и воскресенье с 12:00 до 18:00**, уточняя при этом наличие свободной даты для бронирования экскурсионных путевок на проводимые музеем культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия и получая необходимую исчерпывающую информацию о заказываемой Услуге: наличии льгот, правилах посещения и прочее.

Забронированная экскурсионная программа должна быть оплачена **в течение 3 рабочих дней** с момента бронирования. Неоплаченная экскурсионная программа **в течение 3 рабочих дней** с момента бронирования будет аннулирована.

Билет (экскурсионная путевка) приобретаются через кассы ГГМ РАН за наличные средства либо с использованием POS-терминала, а также банковской картой онлайн.

Билет (экскурсионная путевка) содержит:

- наименование и вид Услуги;
- дату приобретения Билета
- дату, время начала предоставления Услуги;
- стоимость Услуги;
- иная информация, предоставляемая в соответствии с законодательством РФ.

3. Возврат Билетов (входных билетов, абонементов), приобретенных в кассах ГГМ РАН за наличные средства либо с использованием POS-терминала

Для осуществления возврата стоимости входных билетов или абонементов, приобретенных за наличные средства либо с использованием POS-терминала, Посетителю необходимо заполнить [заявление](#) при личном присутствии или отправить его не позднее, чем за **одни сутки (24 часа)** до 9 часов утра даты посещения музея на электронную почту Службы поддержки info@sgm.ru.

Сотрудники музея обязаны зарегистрировать заявление и принять необходимые меры по возврату денежных средств.

При возврате заблаговременно приобретённого входного билета или абонемента в кассах музея за наличные средства либо с использованием POS-терминала, не позднее, чем за **одни сутки (24 часа)** до даты посещения музея возмещается 100% стоимости билета.

Если оплата Посетителем осуществлялась за наличные средства в кассах музея, то и возврат денежных средств осуществляется наличными средствами через кассы музея, **в течение 10 календарных дней с момента поступления заявления**.

Если оплата Посетителем осуществлялась с банковской карты в кассах музея с использованием POS-терминала, то и возврат денежных средств будет совершен на банковскую карту Посетителя, с которой был совершен платеж, в кассах музея с использо-

ванием POS-терминала, **в течение 10 календарных дней с момента поступления заявления.**

4. Возврат Билетов (на экскурсии, научно-просветительские программы, концерты), приобретенных в кассах ГГМ РАН за наличные средства либо с использованием POS-терминала

Для осуществления возврата стоимости входных билетов на зрелищные мероприятия (экскурсию, концерт, лекцию, научно-просветительские программы, праздник), приобретенных за наличные средства либо с использованием POS-терминала, Посетителю необходимо заполнить [заявление](#) при личном присутствии или отправить его не позднее, чем за **трое суток (72 часа)** до 9 часов утра даты проведения зрелищного мероприятия на электронную почту Службы поддержки info@sgm.ru.

Сотрудники музея обязаны зарегистрировать заявление и принять необходимые меры по возврату денежных средств.

При возврате заблаговременно приобретённого входного билета на зрелищные мероприятия (экскурсию, концерт, лекцию, научно-просветительские программы, праздник) в кассах музея за наличные средства либо с использованием POS-терминала, не позднее, чем за **трое суток (72 часа)** до даты проведения зрелищного мероприятия возмещается 100% стоимости билета.

Если оплата Посетителем осуществлялась за наличные средства в кассах музея, то и возврат денежных средств осуществляется наличными средствами через кассы музея, **в течение 10 календарных дней с момента поступления заявления.**

Если оплата Посетителем осуществлялась с банковской карты в кассах музея с использованием POS-терминала, то и возврат денежных средств будет совершен на банковскую карту Посетителя, с которой был совершен платеж, в кассах музея с использованием POS-терминала, **в течение 10 календарных дней с момента поступления заявления.**

5. Возврат Билетов (входных билетов), приобретенных на официальном сайте ГГМ РАН онлайн при помощи банковских карт

Для осуществления возврата стоимости входных билетов и абонементов, приобретенных через WEB-кассу на официальном сайте музея <http://tickets.sgm.ru>, Посетителям необходимо заполнить [заявление](#) и отправить его не позднее, чем за **одни сутки (24 часа)** до 9 часов утра даты посещения музея на электронную почту Службы поддержки info@sgm.ru.

Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат денежных средств осуществляется только за все билеты, заказанные и оплаченные Посетителем по Электронному билету (Ваучеру).

Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту Посетителя, с которой был совершен платеж, **в течение 10 календарных дней с момента поступления заявления** на адрес электронной почты Службы поддержки info@sgm.ru.

При возврате заблаговременно приобретённого входного билета через WEB-кассу на официальном сайте музея <http://tickets.sgm.ru>, не позднее, чем за **одни сутки (24 часа)** до даты посещения музея возмещается 100% стоимости билета.

При возврате приобретённого входного билета в день оказания Услуги, его стоимость не возмещается.

6. Возврат Билетов **(на экскурсии, научно-просветительские программы, концерты),** **приобретенных на официальном сайте ГТМ РАН** **онлайн при помощи банковских карт**

Для осуществления возврата стоимости входных билетов на зрелищные мероприятия (экскурсию, концерт, лекцию, научно-просветительские программы, праздник), приобретенных через WEB-кассу на официальном сайте музея <http://tickets.sgm.ru>, Посетителям необходимо заполнить [заявление](#) и отправить его не позднее, чем за **трое суток (72 часа)** до 9 часов утра даты посещения музея на электронную почту Службы поддержки info@sgm.ru.

Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат денежных средств осуществляется только за все билеты, заказанные и оплаченные Посетителем по электронному билету (Ваучеру). Возврат денежных средств осуществляется на Банковскую карту посетителя, с которой был совершен платеж, **в течение 10 календарных дней с момента поступления заявления** на адрес электронной почты Службы поддержки info@sgm.ru.

При возврате заблаговременно приобретённого входного билета на зрелищные мероприятия (экскурсию, концерт, лекцию, научно-просветительские программы, праздник) через WEB-кассу на официальном сайте музея <http://tickets.sgm.ru>, не позднее, чем за **трое суток (72 часа)** до даты посещения музея возмещается 100% стоимости Билета.

7. Заключительные положения

7.1. Возврат билета возможен только при возмещении оплаты фактически понесённых расходов ГТМ РАН, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

7.2. Возврат билетов осуществляется на основании заявления и наличии документа, удостоверяющего личность.

7.3. Дубликат билета не выдаётся, при порче или утрате билета деньги не возвращаются.

В остальных случаях возврат денежных средств не предусмотрен.

7.4. Допускается обмен экскурсионного билета на другую Услугу при согласовании с ГТМ РАН, в случае, если его цена соответствует цене ранее проданного, а сроки – правилам возврата.

В случае замены Услуги приобретённые ранее экскурсионные билеты подлежат обмену на билеты с другой Услугой.

7.5. Неиспользованный экскурсионный билет не даёт права посещения других Услуг.