

Утвержден приказом
Директора СПб ГБУК
«Литературно-мемориальный музей Ф.М.Достоевского»
от 13.09.2024 № 84

Н.Т.Ашимбаева

ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА ЗАКАЗОВ (БИЛЕТОВ)

1. Валюта платежа и возврата.

1.1. Валютой списания денежных средств с банковской карты Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

1.2. Валютой возврата денежных средств на банковскую карту Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

2. Порядок совершения покупки билетов при оплате банковской картой.

2.1. После выбора необходимых билетов Клиент приступает к оформлению заказа посредством нажатия кнопки «Заказать» и поэтапно проходит все ступени формирования заказа.

2.2. В любой момент до окончательного подтверждения заказа и совершения платежа Клиент вправе отказаться от неоплаченного заказа, если какие-либо условия соглашения являются для него неприемлемыми.

2.3. Для оплаты заказа (билетов) Клиент автоматически перенаправляется на сайт Системы, где проверяются данные банковской карты Клиента. При успешном проведении платежа со счёта банковской карты снимается сумма в размере стоимости заказа (билетов). В случае, если оплата заказа не была завершена и/или завершена unsuccessfully, Клиент вправе оформить новый заказ и произвести его оплату согласно порядку, указанному в п. 2.

2.4. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления заказа Электронный билет. Данный Электронный билет необходимо предъявить на мобильном устройстве (планшет, смартфон и т.п.) либо распечатать и предъявить в день посещения Музея

Музей не несет ответственности за последствия, возникшие в результате разглашения Клиентом информации о номере своего заказа и ФИО, указанных в заказе, третьим лицам.

2.5. В случае одностороннего отказа Клиента от заказа, Клиент имеет право на возврат суммы, уплаченной им при оформлении заказа (билетов) в соответствии с п. 7. настоящих Правил.

3. Отказ в праве на посещение Музея.

3.1. Музей имеет право отказать Клиенту в праве на посещение экспозиции/мероприятия в случае:

- получения информации от Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием банковской карты Клиента до возврата платежа на банковскую карту Клиента;

- невозможности идентифицировать личность получателя билетов по причине отсутствия документа, удостоверяющего личность и(или) право на получение льготы;

- несовпадения личных данных о Клиенте (несовпадении номера Электронного билета и заказа, фамилии, имени, отчестве), указанных в электронном билете и в предъявленном Клиентом документе, удостоверяющем личность;

- возврата платежа по соответствующему заказу на платежное средство Клиента до момента предъявления Клиентом Электронного билета для посещения Музея;

- если билеты были использованы Клиентом ранее.

3.2. В случае отказа в посещении Музея по основаниям, указанным в п.п. 3.1., Музей освобождается от возврата Клиенту суммы платежа по соответствующему заказу.

3.3. Если Клиент фактически не воспользовался Электронным билетом в сроки, указанные при приобретении билета, 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.

4. Безопасность платежей.

4.1. Клиент обязан совершать платежи только при помощи собственной Банковской карты.

4.2. Безопасность платежей обеспечивается процессинговым центром банка, которые обрабатывают операции с картами (пункт 7.2 настоящих Правил).

5. Аннулирование заказа.

5.1. Музей вправе аннулировать заказ в случаях, указанных в п.п. 3.1.

5.2. Музей имеет право в случае неполучения подтверждения об успешном платеже от Системы аннулировать заказ (билеты) через 30 минут после его оформления Клиентом на сайте Музея.

5.3. Музей вправе аннулировать заказ в случае технического сбоя программно-аппаратного комплекса при осуществлении заказа. Стоимость заказа (билетов) при этом возвращается на банковскую карту, при помощи которой был совершен соответствующий платеж.

6. Информационная поддержка Клиента.

6.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением платежа, Клиент может обратиться в Музей по телефонам: +7 (812) 5714031 (понедельник-пятница с 11.00 до 17.00) или по электронной почте по адресу: tickets@dostoevsky.spb.ru

6.2. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением платежа с использованием банковской карты, Клиент должен обращаться в службу технической поддержки банка.

7. Правила возврата заказа (билетов)

7.1. Правила возврата платежа по запросу Клиента до посещения музея.

7.1.1. Возврат электронных билетов может быть осуществлен только лицом, которое осуществило их приобретение на официальном сайте Музея. Посетитель вправе вернуть приобретенный билет не позднее, чем за 1 день до даты посещения Музея.

7.1.2. Для осуществления возврата платежа Клиент должен заполнить заявление в электронном формате (функция «Вернуть билет» в форме заказа) и подтвердить его с помощью кнопки «отправить»).

Ваш заказ № [REDACTED]

Оплачен

Данные покупателя

ФИО получателя:

Email:

Телефон:

ВЕРНУТЬ БИЛЕТ

Входной билет в музей Достоевского Ф.М. для держателей
Пушкинской карты

0+

08 декабря 2022 г., четверг

Музей Достоевского Ф.М. - ул. Достоевского, дом 2\5

1 билет ^

100.00 руб.

Категория посетителя

Ценовая категория

Цена, руб.

Студенты ВУЗов

На 1 человека

100.00

Штрих-код

Открыть билет

Заявление о возврате

Заказ [REDACTED] от 08.12.2022

ФИО получателя

Email

Телефон

Билеты

Вернуть	Категория	Количество посетителей	Стоимость, руб.	ФИО посетителя
---------	-----------	------------------------	-----------------	----------------

8 декабря 2022 г. Входной билет в музей Достоевского Ф.М. для держателей Пушкинской карты
На 1 человека

☐

Студенты ВУЗов

1

100.00

1

Укажите, пожалуйста, причину

☒ По собственной инициативе

☐ По причине болезни

☐ Согласие на обработку персональных данных

Отправить

Затем на почту Клиента придет уведомление о подтверждении возврата заказа.

Информация ✕

Заявление создано, для его автоматической обработки требуется подтверждение, ссылка на подтверждение будет выслана Вам на почту и действует 24 часа. Откройте письмо и перейдите по ссылке подтверждения возврата.

ОК

NOREPLY@md.spb.ru

кому: [REDACTED]



Вы хотите вернуть купленные билеты на сайте <http://tickets.md.spb.ru>.

Заявление N [REDACTED] по заказу N [REDACTED]

Сумма к возврату 100 руб.

Для подтверждения возврата перейдите по этой [ссылке](#) и подтвердите возврат.

Клиент должен подтвердить свой возврат с помощью кнопки "подтвердить". После проведения всех процедур запрос на возврат поступит Музею.

Заявление о возврате

Заказ № [REDACTED] от 08.12.2022
ФИО получателя [REDACTED]
Email [REDACTED]
Телефон [REDACTED]

Билеты

Вернуть	Категория	Количество посетителей	Стоимость, руб.	ФИО посетителя
8 декабря 2022 г. Входной билет в музей Достоевского Ф.М. для держателей Пушкинской карты На 1 человека				
не подтверждено	Студенты ВУЗов	1	100.00	

Укажите, пожалуйста, причину

- ☒ По собственной инициативе
- ☐ По причине болезни
- ☐ Согласие на обработку персональных данных

Подтвердить

7.1.3. Обработка запросов на осуществление возврата платежа осуществляется в рабочие дни с 11.00 до 17.00 часов по московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п.п. 7.1.2.

7.1.4. Возврат платежа за билеты для индивидуального посещения Музея производится по заявлениям в электронном формате, поступившим до 23.59 (по московскому времени) дня, предшествующего дню посещения Музея или дню проведения мероприятия (или первого из мероприятий, входящих в состав абонементов). Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость билетов по заявлениям, поступившим позднее.

7.1.5. Возврат платежа осуществляется только на банковскую карту или Пушкинскую карту, с которой он был произведен.

7.1.6. Для возврата билетов, приобретенных в кассах музея, по которым не был осуществлен проход в музей, посетителю необходимо обратиться к администратору входной зоны для проверки наличия оснований и соблюдения условий для оформления возврата.

7.2. Правила возврата билетов по инициативе Музея.

7.2.1. При возврате платежа в случае отмены мероприятия или в случае замены мероприятия, в случае закрытия музея, а также в случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления заказа или осуществления платежа, Музей производит аннулирование заказа и возвращает Клиенту платеж в полном объеме только на банковскую карту или Пушкинскую карту, с которой был произведен платеж.

7.3. Дата возврата платежа.

7.3.1. Датой возврата платежа считается дата списания денежных средств со счёта Музея. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несёт.

7.3.2. Сроки осуществления платежей зависят от проведения операций возврата банками-эмитентами платежных карт и иными организациями.