**Правила возврата электронных входных билетов**

1. Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Центральный музей железнодорожного транспорта Российской Федерации» осуществляет возврат Покупателю денежных средств за приобретенные им билеты на мероприятие в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре".

2. Для осуществления возврата платежа Покупатель должен направить в Музей заявление по электронной почте на адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в котором указать: номер заказа, Фамилию и Имя, номера билетов, электронный адрес, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату приобретения, общую сумму, оплаченную за билеты и заявляемую к возврату, причину возврата и желание осуществить возврат платежа.

3. Заявление должно быть отправлено с Электронного адреса, указанного Покупателем при приобретении Билетов, по форме согласно Приложению № 1 к настоящим Правилам.

4. Обработка запроса на возврат билетов осуществляется в рабочие дни с 10 до 18 по московскому времени. Запрос принимается в обработку только при условии указания информации, указанной в настоящих правилах.

5. 5. Музей обязуется в течение 30(тридцати ) рабочих дней уведомить Покупателя об осуществленном возврате путем отправки письма по указанному при регистрации электронному адресу покупателя, и в течение 40(сорока ) банковских дней осуществить возврат платежа на банковскую карту, с которой был совершен соответствующий платеж.

6. В случае возврата электронного билета:

• не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, покупателю будет возвращено 100 % его цены;

• менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия – 50 % цены билета;

• менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия – 30 % цены билета путем безналичного перевода денежных средств на счет покупателя.

• менее чем за 3 дня до начала мероприятия – возврат не осуществляется.

7. Возврат денежных средств производится при наличии электронного билета путем безналичного перевода денежных средств на счет покупателя.

8. Возврат электронных входных билетов может быть осуществлен только лицом, которое осуществило их приобретение на Сайте музея - покупателем.

9. Возврат платежа производится только в объеме полной стоимости заказа. Частичный возврат заказа не производится.

10. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Музея. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несет. Сроки прохождения платежей зависят от проведения операций возврата Банками-эмитентами карт и иными организациями

11. Музей имеет право изменять условия продажи билетов в одностороннем порядке, размещая их в здании музея и на официальном сайте.

**Приложение № 1**

к Правилам возврата электронных входных билетов

Федерального государственного бюджетного учреждения культуры

«Центральный музей железнодорожного транспорта Российской Федерации»

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Кому**

Email: [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:tickets@hermitage.ru)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

*о возврате денежных средств за приобретенные*

*электронные входные билеты*

*(форма)*

Прошу Вас принять возврат следующих электронных входных билетов*,* приобретенных мною на сайте Центрального музея железнодорожного транспорта Российской Федерации:

№  и дата Заказа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, Имя, Отчество покупателя)

Номера билетов*,* заявляемых к возврату:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

Адрес электронной почты покупателя:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

Последние 4 цифры номера банковской карты, с которой была произведена оплата заказа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

Общая сумма, заявляемая к возврату в рублях:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

оплаченная покупателем.

Причины возврата:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прошу Вас осуществить возврат денежных средств за вышеуказанные электронные входные билеты.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Подпись***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***расшифровка подписи покупателя***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***дата заявления***

*\*Примечание: Заявление должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного покупателем при оформлении заказа, и только лицом, которое осуществляло оплату заказа.*