

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом ГБУК г. Москвы
"Дом-музей Марины Цветаевой"
от 27 октября 2025 г. № 108/ОД

ПРАВИЛА
продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры
города Москвы "Дом-музей Марины Цветаевой"

1. Общие положения, термины и определения

Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Дом-музей Марины Цветаевой" (далее – Правила) разработаны в соответствии с Основами законодательства о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 9 октября 1992 г. № 3612-1, Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт", постановлением Правительства от 3 апреля 2020 г. № 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части", постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 "Об утверждении правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения", иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации, методическими документами. Настоящие Правила регламентируют порядок продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия (далее – билеты) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Дом-музей Марины Цветаевой" (далее – Музей).

1.1. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения в зоне кассы и на официальном сайте Музея.

1.2. Термины и определения:

1.2.1. **Платежная карта** – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с банком-эмитентом.

1.2.2. **Билет** – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Музея. Под бланком строгой отчетности понимается первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между пользователем и клиентом за оказанные услуги, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.2.3. **Электронный Билет** – это цифровая запись билета, которая хранится в специальной базе данных музея в электронном виде. Распечатанный на обычной бумаге электронный билет может быть использован вместо традиционного бланка билета, т.к. имеет специальный штрих-код, подтверждающий факт бронирования и оплаты электронного билета на сайте музея.

1.2.4. **Абонемент (Электронный абонемент)** – документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой мероприятий Музея в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе).

1.2.5. **Экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка)** – документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии.

1.2.6. **Возврат** – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств.

1.2.7. **Организатор мероприятия** – это юридическое лицо и (или) индивидуальный предприниматель, которые занимаются подготовкой мероприятия и оказывают покупателю билета услугу по показу мероприятия в срок, указанный на билете.

1.3. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый Музеем, посетитель соглашается с настоящими Правилами и обязуется их выполнять.

1.4. Контроль прохода посетителей в Музей осуществляется:

- по билетам (абонементом, экскурсионным путевкам), распечатанным на типографских бланках;

- по электронным билетам (абонементом, экскурсионным путевкам), распечатанным посетителем самостоятельно или предъявленным на электронном носителе прохождением процедуры подлинности электронного

билета (абонемент, экскурсионной путевки) (верификации) в Музее посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

1.4.1. При проходе по именным билетам с целью идентификации личности посетитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность согласно Перечню, утвержденному приказом Министерства культуры Российской Федерации от 5 ноября 2019 г. № 1723 "Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность посетителей, при предъявлении которых возможно посещение театрально-зрелищных, культурно-просветительских или зрелищно-развлекательных мероприятий, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, по именным билетам, именным абонементом и именным экскурсионным путевкам". Именной электронный билет действителен при наличии установленных Министерством культуры Российской Федерации реквизитов и удостоверяющих личность посетителя документов, данные которых совпадают с данными, указанными в билете.

1.5. Электронный билет (абонемент, путевка) действителен для одного лица, не требует обмена на обычный билет и предоставляет посетителю право входа на указанное в билете мероприятие, в установленные дату и (или) время.

1.6. В случае повреждения, порчи или утраты билетов, абонементов и экскурсионных путевок дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

1.7. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" при приобретении билета (абонемент, экскурсионной путевки) Музей рекомендует соблюдать указанные возрастные ограничения.

2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет (электронный билет) на услуги (мероприятия) Музея, посетитель подтверждает факт заключения с исполнителем (Музеем) договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, согласие с настоящими Правилами, а также с правилами посещения Музея, действующими на дату приобретения билета.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется при покупке посетителем билета в кассе Музея, электронного билета (на сайте Музея, на площадке mos.ru).

2.3. Билет (электронный билет) содержит:

- наименование и вид услуги, платеж (в валюте РФ), количество, стоимость с учетом скидок (льгот);
- иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Посетитель приобретает билеты:

- воспользовавшись услугой онлайн продажи электронных билетов на сайте Музея или на площадке mos.ru в соответствии с условиями Пользовательского соглашения;
- в кассе Музея (за наличный расчет, по банковской карте).

2.5. При приобретении билетов у лиц (в том числе через сети Интернет), не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея, в случае возникновения каких-либо негативных последствий Музей ответственности не несет.

2.6. При оформлении билета (электронного билета) учитывается льготная категория посетителя. При посещении Музея по льготному билету в кассе Музея предоставляются соответствующие документы, подтверждающие льготу, кроме случаев, когда льгота подтверждена автоматически при оформлении электронного билета. В случае отсутствия при себе соответствующего документа, Учреждение вправе отказать в посещении, без возмещения стоимости билета.

2.7. Билет (электронный билет) приобретенный в рамках программы "Пушкинская карта", имеет статус именного, и дает право на посещение Музея только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей в соответствии с п. 1.4.1 настоящих Правил.

3. Порядок возврата билетов, приобретенных для посещения Музея

3.1. Возмещение стоимости билетов (абонементов, экскурсионных путевок) на мероприятия, отмененные (замененные либо перенесенные) в связи с угрозой возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части осуществляется Музеем в порядке и в сроки, установленные постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части".

3.2. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет) на экскурсию (кроме билета на экскурсию для сборных групп), мероприятие, проводимое Музеем (концерт, спектакль, лекция и т.д.), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), рассчитывается Музеем в соответствии с положениями, предусмотренными ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре:

Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости билета, абонемент или экскурсионной путевки	Основание и условие возврата
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Музея	100%	С согласия посетителя
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника, форсмажорные обстоятельства (эпидемии и т.п.)	100%	При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия по перечню и в сроки, предусмотренные постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491
Отказ Посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам:		Федеральный закон от 18.07.2019 № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"
- за 10 и более дней	100%	
- за 5-9 дней	50%	
- за 3-4 дня	30%	
- менее чем за 3 дня	денежные средства не возвращаются	

3.3. Возмещение 100% стоимости билетов на экскурсию для сборных групп осуществляется при отказе посетителя не позднее, чем за час до начала экскурсии.

3.4. Покупатель вправе отказаться от посещения основной экспозиции и выставки (в режиме самостоятельного осмотра) Музея, осуществить возврат билета и получить обратно 100% от цены билета не позднее времени начала сеанса посещения.

3.5. В случае отказа посетителя от получения услуг Музея по инициативе посетителя, либо по причинам, связанным с болезнью посетителя, либо в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета, экскурсионной путевки) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет, экскурсионную путевку), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных

посетителя (далее – заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена приказом Минкультуры России от 22 марта 2021 г. № 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия" (приложения 1, 2, 3 к настоящим Правилам).

3.6. Перечень документов, прилагаемых к заявлению о возврате, которые посетитель должен предоставить в музей, определен постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения".

3.7. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Музея, с неповрежденным контролем, при наличии кассового чека, либо электронные билеты, приобретенные на электронной площадке mos.ru.

3.8. Возврат денежных средств Посетителю осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея при покупке билета за наличные денежные средства;
- возврат на банковскую карту при покупке билета по банковской карте в кассе Музея;
- возврат денежных средств на банковскую карту через личный кабинет онлайн при покупке билета через сайт Музея.
- возврат стоимости электронного билета, приобретенного по Пушкинской карте, производится только на Пушкинскую карту, с которой произведена покупка билета.

3.9. Возврат билетов (экскурсионных путевок), приобретенных в кассе музея, производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

Для возврата стоимости билетов заполняется Заявление установленного образца (приложение № 1, 2, 3). Бланк заявления можно получить у работника Музея или скачать на официальном сайте Музея <https://dommuseum.ru/>. Заполненное заявление и необходимые документы посетитель передает в кассу Музея. Кассир регистрирует Заявление, проверяет законность требований для проведения возврата стоимости.

После проведения мероприятий по идентификации билета, законности требования возврата и способе его покупки, возврат стоимости билета производится в течение 10 суток в кассе Музея, расположенной по адресу:

г. Москва, Борисоглебский пер., дом 6, стр. 1, осуществляется в рабочие дни: вторник – пятница с 12:00 до 17:00.

3.10. Возврат электронного билета (экскурсионной путевки), заказанного и оплаченного на сайте Музея <https://dommuseum.ru/> осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка. Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца (приложение № 1, 2, 3) и отправить с необходимыми документами с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета (абонемент, экскурсионной путевки) на электронный адрес: muzeicvetaevoi@culture.mos.ru.

Приложение № 1 к Правилам продажи
и возврата билетов ГБУК г. Москвы
"Дом-музей Марины Цветаевой",
утвержденным приказом ГБУК г. Москвы
"Дом-музей Марины Цветаевой"
от 27 октября 2025 г. № 108/ОД

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА)
И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ
ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА
И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ
И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы
"Дом-музей Марины Цветаевой"

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 отказом
от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной	

экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемент, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в т.ч. именного билета, абонемента (электронного абонемента), в т.ч. именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, по Пушкинской карте)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента 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).

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 Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Дом-музей Марины Цветаевой"

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 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: _____

Приложение № 2 к Правилам продажи
и возврата билетов ГБУК г. Москвы
"Дом-музей Марины Цветаевой",
утвержденным приказом ГБУК г. Москвы
"Дом-музей Марины Цветаевой"
от 27 октября 2025 г. № 108/ОД

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА)
И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ
ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА
И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ
И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы
"Дом-музей Марины Цветаевой"

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 отказом
от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, 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 т.ч. именного билета, абонеента (электронного абонеента), в т.ч. именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, по Пушкинской карте)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

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. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданные медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
6. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

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 Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Дом-музей Марины Цветаевой" персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 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: _____

Приложение № 3 к Правилам продажи
и возврата билетов ГБУК г. Москвы
"Дом-музей Марины Цветаевой",
утвержденным приказом ГБУК г. Москвы
"Дом-музей Марины Цветаевой"
от 27 октября 2025 г. № 108/ОД

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ
ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ
КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО
БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА)
И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ
ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА
И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ
И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы
"Дом-музей Марины Цветаевой"

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 отказом
от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего
близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной	

экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемент, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в т.ч. именного билета, абонемента (электронного абонемента), в т.ч. именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, по Пушкинской карте)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента 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).
6. 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.
7. 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 и неполнородными братом или сестрой).

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 сентября 2020 г. № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Дом-музей Марины Цветаевой" персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 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: _____