

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом ГБУК г. Москвы
"Дом-музей Марины Цветаевой"
от 6 мая 2026 г. № 46/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 Российской Федерации 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 расчетов в Российской Федерации", 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** – цифровая запись документа, снабженная штрихкодом и QR-кодом, которая генерируется с использованием информационно-технологической инфраструктуры города Москвы и предоставляет владельцу право на получение услуг Учреждения.

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

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. Контроль прохода посетителей в Музей осуществляется:

- по билетам (абонементом, экскурсионным путевкам);
- по электронным билетам (абонементом, экскурсионным путевкам), распечатанным посетителем самостоятельно или предъявленным на электронном носителе с обязательным прохождением процедуры подлинности электронного билета (абонемент, экскурсионной путевки) (верификации) в Музее посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

1.3.1. При проходе по именованным билетам с целью идентификации личности посетитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность согласно Перечню документов, 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 именованным билетам, именованным абонементом и именованным экскурсионным путевкам". Именованным электронный билет действителен при наличии установленных Министерством культуры Российской Федерации реквизитов и удостоверяющих личность посетителя документов, данные которых совпадают с данными, указанными в билете.

1.4. 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.

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

1.6. 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 (абонемента, 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 (с помощью витрины продаж сервиса "Покупка билетов", расположенному в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресам: <https://bilet.mos.ru> и <https://tickets.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 (с помощью витрины продаж сервиса "Покупка билетов", расположенному в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресам: <https://bilet.mos.ru> и <https://tickets.mos.ru> в соответствии с условиями Пользовательского соглашения, размещенного по адресу:

https://tickets.mos.ru/widget/api/widget/terms?agent_id=museum23russpass
MOS;

- в кассе Музея (за наличный расчет, по банковской карте).

2.5. При приобретении билетов у лиц (в том числе через сеть 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 отдельных случаях может предоставляться виртуальный аналог бумажных документов (Цифровой ID). В случае отсутствия при себе соответствующего документа (виртуального аналога), 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. 1.3.1 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, рассчитывается Музеем в соответствии с положениями, предусмотренными ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре:

№ п/п	Наименование Услуги, причина и сроки обращения за возвратом	Размер возмещения стоимости Электронного билета
1	Экскурсионная путевка для сборных экскурсий – обращение не позднее чем за 1	В полном объеме (100% номинальной стоимости)

	день до начала экскурсии	
2	Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Музея	100%
3	Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника (при наличии подтверждающих документов; при обращении с заявлением о возврате не позднее дня проведенного зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет)	100%
4	Отказ посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам (кроме п.п. 1-3 настоящей таблицы):	
4.1	Обращение за 10 дней и более до дня проведения мероприятия	100%
4.2	Обращение менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней	50%
4.3	Обращение менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня	30%
4.4	Обращение менее чем за 3 дня	0%

3.3. Возврат электронного билета осуществляется на сайте: <https://tickets.mos.ru/widget/return/registration> или по ссылке из уведомления о подтверждении заказа в электронной почте, указанной при покупке, в соответствии с условиями Пользовательского соглашения (https://tickets.mos.ru/widget/api/widget/terms?agent_id=museum23russpassMOS).

3.4. Перечень документов, прилагаемых к заявлению о возврате, 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".

3.5. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Музея, с неповрежденным контролем, при наличии кассового чека, либо электронные билеты, приобретенные с помощью витрины продаж сервиса "Покупка билетов", расположенному в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресам: <https://bilet.mos.ru> и <https://tickets.mos.ru>.

3.6. 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 при покупке электронного билета;

- возврат стоимости электронного билета, приобретенного по Пушкинской карте, производится только на Пушкинскую карту, с которой произведена покупка билета.

3.7. Возврат билетов, 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 к Правилам). 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, и осуществляется в рабочие дни: вторник – пятница с 12:00 до 17:00.

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 6 мая 2026 г. № 46/ОД

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ
БИЛЕТА, АБОНЕМЕНТА И 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, в том числе именной билет, абонемент, в том числе именной абонемент, или 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, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	

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 6 мая 2026 г. № 46/ОД

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ
БИЛЕТА, АБОНЕМЕНТА И 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, в том числе именной билет, абонемент, в том числе именной абонемент, или 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, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	
Информация о форме оплаты покупки	

билета, в т.ч. именного билета, абонеента, в т.ч. именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет;	
--	--

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. .
4. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданные медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
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, абонементов и 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 6 мая 2026 г. № 46/ОД

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ
ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО
В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ,
АБОНЕМЕНТА И 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, в том числе именной билет, абонемент, в том числе именной абонемент, или 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, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки	

