## **Правила покупки и возврата билетов**

Сенсориум - инклюзивная сенсорная экспозиция (далее «Экскурсия» и «Экспозиция», находящаяся в специально оборудованном помещении (далее «Помещение») по адресу: г. Москва, ул. Арбат, 17. Экскурсии для посетителей (далее «Клиенты») проводятся в полной темноте ежедневно с 10.30 до 22.00 без перерыва и выходных дней в соответствии с расписанием, представленном на сайте проекта. [www.muzey-sensorium.ru](http://muzey-sensorium.ru/) (далее «Сайт»).

1. **Покупка билетов**
   1. Приобретая билет на экскурсию в музей темноты «Сенсориум», Клиент автоматически соглашается с [правилами посещения](https://muzey-sensorium.ru/museumrules.php) музея.
   2. Стоимость экскурсии согласовывается с Клиентом заранее и соответствует прейскуранту, предоставленному на Сайте, НДС не облагается.
   3. Для покупки билета на Экспозицию (далее «Билет») Клиент вводит на Сайте запрашиваемую персональную информацию и подтверждает приобретение Билета нажатием на кнопку «Оплатить билеты».
   4. Билет отправляется Клиенту в виде кода бронирования на указанные им при заказе адрес электронной почты и номер телефона.
   5. Ответственность за работоспособность указанных Клиентом адреса электронной почты и номера телефона лежит на самом Клиенте. Организаторы Экспозиции (далее «Организаторы») не несут ответственность за недоставку Билета Клиенту вследствие возможных технических неполадок на стороне электронного почтового ящика Клиента (таких как неверное имя почтового ящика, неработоспособность почтового сервера, переполнение почтового ящика, некорректные настройки спам-фильтров и т.п.) и/или телефонного номера Клиента (таких как неверный номер телефона, отсутствие мобильной связи и т.п.).
   6. Клиент может запросить повторную отправку Билета на свой почтовый ящик и телефон, обратившись по номеру телефона, указанному на Сайте в разделе «Контакты», и назвав оператору детали бронирования.
   7. При посещении Экспозиции Клиенту необходимо назвать сотруднику рецепции номер бронирования. По каждому коду бронирования доступ на Экспозицию будет предоставлен тому количеству посетителей, которое было указано Клиентом при покупке билета на Сайте.
   8. Билет приобретается на посещение Экспозиции в строго выбранное при бронировании время. Посещение Экспозиции в другое время допускается только на усмотрение Организаторов.
   9. Скидка на билеты предоставляется только при предъявлении промокода или подарочного сертификата. Если Клиент предоставляет информацию о скидке после совершения покупки, то разница скидки и стоимости билета не возмещается, а сама скидка может быть использована на следующие покупки.
   10. Ответственность за хранение Билета лежит целиком на Клиенте. Клиенту рекомендуется не пересылать Билет другим лицам и не оставлять распечатки Билета в общественных местах.
   11. Билет предназначен для использования в личных целях и не может быть использован в каких-либо коммерческих целях.
2. **Положение о возврате билетов**
   1. Возврат билетов осуществляется на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 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" (https://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_362956/) и статьи 52.1 «Оформление, реализация и возврат билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия» ФЗ от 18.07.2019 г. №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (https://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_329296/).
   2. Согласно законодательства, Клиент имеет право отказаться от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия и вернуть средства за билет на условиях, указанных в п.2.3-2.4 настоящего документа.
   3. В случае, если возврат средств производится по инициативе Клиента по причинам, не указанным в п. 2.4 данного документа, возврат производится по следующим правилам:

* не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента или экскурсионной путевки;
* менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонемента или экскурсионной путевки;
* менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонемента или экскурсионной путевки;

При отказе посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия по причинам, не указанным в п. 2.4 данного документа, **менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия** **организация исполнительских искусств или музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета**, абонемента или экскурсионной путевки.

* 1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия в связи с его болезнью или со смертью родственника посетитель вправе получить компенсацию в 100% размере от стоимости билета, при документальном подтверждении указанных обстоятельств. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждается Министерством культуры Российской Федерации.
  2. Билеты, приобретенные в рамках акций и специальных предложений, а также подарочные сертификаты, возврату или обмену не подлежат (на усмотрение организации исполнительских искусств или музея).
  3. В случаях, когда возврат невозможен, а также в любых других случаях Клиент может подарить свой билет другому лицу, предупредив об этом Организатора.

1. **Порядок оформления возврата билетов**

Порядок оформления возврата билетов зависит от причин возврата и определен законодательством следующим образом:

3.1 Заявление на возврат билетов принимается не позднее, чем за 3 дня до даты проведения зрелищного мероприятия, на основании п. 2.1 указанного документа.  
  
*Для возврата Билета и возмещения его стоимости необходимо написать обращение с заголовком «Возврат билета» на электронный адрес admin@muzey-sensorium.ru , приложив к письму предварительно запрошенное у Администратора заявление на возврат, в котором указаны имя и фамилия покупателя, причина возврата, номер телефона покупателя и банковские реквизиты карты, с которой был оплачен Билет. Организаторы также могут запросить у Клиента дополнительную информация для осуществления операции возврата денежных средств.*  
  
3.2 В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, организация исполнительских искусств, музей, либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств или об отказе и сообщает данное решение посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения об отказе и не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате по электронной почте или посредством телефонной связи;

3.2 Возврат средств осуществляется в срок не позднее 10 дней со дня принятия соответствующего решения о возврате на р/c, с которого была произведена оплата, или наличными (при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность);  
 **В случае если посетитель, его родные или знакомые (пока осуществляется процесс возврата) проявляет неуважение и нетерпение к правилам и персоналу музея, оставляя грубые и искажающие происходящее отзывы и комментарии в публичном доступе, музей имеет право отказать посетителю в возврате средств и удержать сумму возврата в качестве компенсации за понесенный репутационный и моральный ущерб.**

3.3 В случае документально подтвержденных фактов болезни посетителя или смерти близких, заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (допускается предоставление в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия).

3.4 Рассмотрение документов, указанных в п.3.3 происходит в течение 10 дней. О принятом решенииорганизация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения в случае отказа и в срок не позднее 3 дней в случае положительного решения о возврате денежных средств.

3.5 По своему усмотрению, администратор музея может (но не обязан) предложить посетителю единоразовый перенос посещения на другое время, выбранное администратором (доступно время по акции или любое время с доплатой 50%). Если Гость не пришел в переназначенное единожды время (в том числе опоздал на перенесенную экскурсию) или дату после переноса экскурсии, услуга считается оказанной в полной мере. Для посещения Заказчик снова проходит полную процедуру бронирования нового времени и даты на Сайте Исполнителя.