

**Порядок оформления электронного заказа билетов. Правила
прохода в Музей. Правила возврата билетов.**

Оформление заказа, оплата и возврат билетов осуществляется на условиях Пользовательского соглашения. Активация кнопки «Заказать» на странице выбора категории входного билета означает Ваше согласие с условиями Пользовательского соглашения. В случае возникновения вопросов, связанных с оформлением Заказа и осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей по телефону: +7(495) 690 05 23 (с понедельника по пятницу с 11:00 до 19:00) или по электронной почте по адресу: tickets@orientmuseum.ru. Обратите внимание, что слово «Билет», написанное с большой буквы, обозначает все категории билетов, доступных для заказа онлайн, согласно Пользовательскому соглашению (билет, абонемент, экскурсия).

Чтобы сделать электронный заказ Билетов, необходимо:

1. Выбрать тип Билета из представленных категорий (входные обычные или комплексные, экскурсионные, мероприятия и др.) и предполагаемую дату посещения из календаря, или дату мероприятия, чтобы в списке отобразились доступные для заказа Билеты.

Для входных билетов: выбрать день визита в Музей в соответствии с датой (датами), указанной (-ыми) в бланке заказа, в соответствии с режимом работы Музея. Ознакомиться с режимом работы можно на сайте Музея. Все изменения в режиме работы заранее публикуются на официальном сайте Музея. Музей не осуществляет дополнительного информирования клиентов об этом иными способами. В случае проведения в выбранный вами день посещения Музея дополнительных мероприятий с отдельно установленной ценой, Билеты на эти мероприятия оплачиваются дополнительно в день посещения в кассе Музея.

2. Нажать кнопку «Купить» напротив выбранного Билета. По входным билетам клиент имеет право однократно пройти в здание Музея в течение периода действия, указанного на билете и в электронном заказе, в соответствии с режимом работы Музея. В случае покупки экскурсионного билета необходимо дополнительно приобрести входные билеты в Музей на каждого участника экскурсии на эту же дату и время.

3. Выбрать в появившейся форме категорию Билетов и их количество, поставить галочку «Согласен с условиями пользовательского соглашения», ввести свой актуальный адрес электронной почты в поле и нажать «Заказать». Существует ограничение по количеству входных билетов или индивидуальных и групповых экскурсионных билетов, доступных для покупки в одном заказе. Ограничения устанавливаются в зависимости от выбранного билета.

Для заказа билета на другую дату или другого вида, воспользуйтесь формой электронного заказа повторно.

Электронный адрес (e-mail) необходим для идентификации Клиента в системе резервирования билетов Музея, а также для отправки подтверждения оплаты и заказа билетов. Музей гарантирует конфиденциальность переданной информации и ее использование исключительно в целях подтверждения электронного заказа билетов.

Цены и условия использования билетов, приобретенных с помощью электронного заказа, могут отличаться от цен и условий использования билетов, приобретенных в кассах Музея.

Внимательно ознакомьтесь с условиями пользовательского соглашения перед оформлением заказа!

4. В открывшейся форме нужно ввести проверочный код, высланный системой на e-mail покупателя билетов (или перейти по ссылке, указанной в этом письме), полное ФИО Клиента и контактный номер телефона. Также необходимо ввести в специальное поле проверочный код с виджета Captcha и нажать «Подтвердить». На совершение этой операции действует ограничение по времени – до 30 минут. Будьте внимательны! Только указанный в поле ФИО Клиент сможет получить в кассе Музея Билеты, предъявив документ, удостоверяющий личность, и распечатанное из электронной почты подтверждение заказа и его оплаты.

Если вы заказываете билеты для другого человека, укажите его ФИО и контактный телефон! Если пользователь находится на этой странице более 30 минут, сессия электронного заказа будет сброшена. Необходимо будет повторить выбор билета и заново подтвердить адрес электронной почты с помощью нового проверочного кода, высланного на электронную почту (старый из предыдущего письма не действителен). Номер телефона необходим как дополнительный контакт, если возникнет спорная ситуация с электронным заказом. Музей гарантирует конфиденциальность переданной информации и ее использование исключительно в целях подтверждения электронного заказа билетов.

5. В следующем окне проверьте сформированный электронный заказ (количество, тип билетов и итоговую сумму к оплате) и нажмите «Оплатить». На принятие решения об оплате (вместе с последующей оплатой) действует ограничение по времени – до 2 часов. *Заказ, не оплаченный в течение 2-х (двух) часов, будет аннулирован.* К оплате принимаются банковские карты платежных систем VISA, MasterCard, МИР. Безопасность платежей обеспечивается Банком-эквайером, функционирующим на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide (3D-Secure:Verified by Visa, MasterCard SecureCode), а также национальной платежной системой МИР.

6. В платежной форме Банка-эквайера введите данные банковской карты, следуя подсказкам на экране, проверьте их правильность и нажмите «Оплатить». Если Вы решили прервать операцию электронного заказа, нажмите «Отмена». Денежные средства спишутся с Вашей карты после того, как Вы нажмете «Оплатить» в этом окне. Сессия платежной страницы банка длится 30 минут. Если вы не заполнили платежные данные за это время, то вам необходимо перезагрузить эту страницу.

7. После успешной оплаты в форме Банка-эквайера появится сообщение «Платеж завершен». Вы можете сохранить для себя подтверждение произведенной оплаты, но при получении билетов оно не потребуется. Если у Вас есть сомнения в совершении оплаты, обязательно сохраните для себя результат оплаты из банковской формы. В случае получения заявления от клиента (в письменном виде или на электронную почту технической поддержки (tickets@orientmuseum.ru) о сбое системы при оплате, рассмотрение проблемы идет в индивидуальном порядке.

8. Вы можете распечатать электронный билет или представить его изображение на экране мобильного устройства.

В случае приобретения льготного билета, распечатка оплаченного электронного заказа обязательна, вы должны предъявить ее в кассе Музея для получения Билета. Музей не осуществляет доставку Билетов.

Если вы не получили электронное письмо, проверьте папку с нежелательной почтой (спам). Будьте внимательны!

Для посещения Музея после оплаты электронного заказа необходимо:

1. Распечатать оплаченный электронный билет (бланк доступен по ссылке в электронном письме-подтверждении заказа) или представить его изображение на экране мобильного устройства.

Распечатка оплаченного электронного заказа обязательна, ее необходимо предъявить в кассе Музея для получения льготного Билета.

2. Приехать в Музей в выбранный день и в кассе Музея получить входные билеты (для льготных категорий граждан). Для прохода в Музей необходимо предъявить билет сотрудникам службы смотрителей.

3. В кассе Музея при получении билетов клиент, чьи данные были указаны при электронном заказе, должен предъявить документ, удостоверяющий личность, и распечатку оплаченного электронного заказа билетов.

4. Получить билеты, не отходя от кассы проверить их соответствие заказу. Внимание! Посетителям льготной или бесплатной категории необходимо предъявить документ, подтверждающий право на льготу. Билеты на мероприятия могут не иметь льготных или бесплатных категорий.

Приятного посещения!

Для возврата средств после оплаты электронного заказа необходимо:

1. В случае, если вы еще не получили Билет в кассе Музея: скачать с сайта или получить в Кассе Музея бланк Заявления, заполнить его и отправить прикрепленным вложением с адреса электронной почты, указанного при оформлении Заказа, на адрес: tickets@orientmuseum.ru не позднее, чем:

- за 1 час до окончания работы Музея *в день посещения по входному билету.*
- до конца дня (до 23:59), предшествующего дате проведения Мероприятия, при посещении: мероприятий с указанием даты и времени его начала (лекций, концертов, образовательных, массовых и других научно-просветительских мероприятий с указанием даты, и времени проведения); сборных экскурсий (при приобретении индивидуальной экскурсионной путевки в сборную экскурсионную группу); временной или постоянной экспозиции Музея по входному билету с указанием времени сеанса посещения;
- за 3-е (трое) суток до дня: проведения экскурсионного мероприятия при возврате группового экскурсионного билета; первого занятия/мероприятия в составе абонеента при возврате экскурсионного, лекционного абонеента или абонеента в кружки Музея.

Временем получения Заявления считается время поступления Заявления на электронный адрес Музея. Срок обработки заявления – до 10 рабочих дней. После обработки заявления за возврат средств отвечает Банк-эквайер. Адрес электронной почты отправителя заявления должен совпадать с адресом электронной почты, указанным при формировании электронного заказа! Денежные средства возвращаются только на банковскую карту, с которой была осуществлена оплата электронного заказа. Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат производится только за все билеты, входящие в Заказ.

При направлении заявления на возврат средств по электронной почте, необходимо отследить получение автоматического ответа от Музея о принятии заявления с адреса tickets@orientmuseum.ru. Если такое сообщение пришло - не стоит беспокоиться, заявление будет рассмотрено. Если же на почту отправителю сообщение не поступило, рекомендуем позвонить по телефону +7 (495) 690 05 23 и попросить сотрудников Музея проверить получение заявления на возврат.

2. В случае, если вы уже получили в кассе Музея Билеты, входящие в электронный заказ: Клиенту (держателю банковской карты, с которой был оплачен электронный заказ) в кассе Музея необходимо получить и заполнить от руки бланк Заявления, предъявить документ, удостоверяющий личность, и сдать билеты, которые вы хотите вернуть, не позднее, чем:

- за 1 час до окончания работы Музея: в день посещения по входному билету;
- за 30 минут до начала проведения мероприятия, при посещении: мероприятий с указанием даты и времени его начала (лекций, концертов, образовательных, массовых и других научно-просветительских мероприятий с указанием даты, и времени проведения); сборных экскурсий (при приобретении индивидуальной экскурсионной путевки в сборную экскурсионную группу); временной или постоянной экспозиции Музея по входному билету с указанием времени сеанса посещения;
- за 3-е (трое) суток до дня: проведения экскурсионного мероприятия при возврате групповой экскурсионной путевки; первого занятия/мероприятия в составе абонеента при возврате экскурсионного, лекционного абонеента или абонеента в кружки Музея.

Срок обработки заявления – до 10 рабочих дней. После обработки заявления за возврат средств отвечает Банк-эквайер. Денежные средства возвращаются только на банковскую карту, с которой была осуществлена оплата электронного заказа. Музей оставляет за собой право удержать стоимость фактически понесенных Музеем расходов.

3. По инициативе Музея: в случае отмены или замены Мероприятия (если билеты подлежат возврату), а также в случае возникновения технического сбоя, послужившего причиной некорректного оформления Заказа или осуществления платежа, Музей производит аннулирование заказа и возвращает клиенту платеж в полном объеме. Музей информирует клиента об отмене, замене, переносе Мероприятия путем размещения информации на сайте Музея.

Список документов, удостоверяющих личность получателя входных билетов по электронному заказу в билетных кассах Государственного музея Востока:

- паспорт гражданина РФ;
- паспорт моряка (удостоверение личности моряка);
- общегражданский заграничный паспорт гражданина РФ;

- паспорт иностранного гражданина;
- свидетельство о рождении;
- удостоверение личности военнослужащего;
- удостоверение личности лица без гражданства;
- временное удостоверение личности, выдаваемое органами внутренних дел;
- военный билет военнослужащего срочной службы;
- вид на жительство в РФ иностранного гражданина или лица без гражданства;
- справка об освобождении из мест лишения свободы;
- паспорт гражданина СССР;
- паспорт дипломатический;
- паспорт служебный (кроме паспорта моряка и дипломатического);
- свидетельство о возвращении из стран СНГ;
- справка об утере паспорта;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ;
- разрешение на временное проживание в РФ;
- водительское удостоверение Российской Федерации;
- пенсионное удостоверение Российской Федерации (при наличии фотографии);
- студенческий билет вуза Российской Федерации (при наличии фотографии);
- зачетная книжка вуза Российской Федерации (при наличии фотографии);
- социальная карта москвича (при наличии фотографии).