

УТВЕРЖДЕНО

И.о. директора музея железных дорог России

В.В. Андрюшов

Приложение №1 к Приказу № ОКТ МРЖД-56

от « 15 » мая 2026 г.

Правила продажи, возврата билетов и дополнительных услуг музея железных дорог России

1. Музей железных дорог России – структурное подразделение Октябрьской железной дороги – филиала ОАО «РЖД» (далее - Музей) обязуется сделать все возможное, чтобы заявленные мероприятия, экскурсии состоялись в назначенные дни и время, на должном уровне.
2. Музей железных дорог России оставляет за собой право вносить изменения в содержание экскурсионной программы и программы мероприятий, без предварительного уведомления. Изменения в программе не являются основанием для возврата путевки, билета.
3. В кассе Музея покупатель может приобрести:
 - входной билет – на право самостоятельного входа в Музей и осмотра экспозиционных залов по маршруту осмотра;
 - билет на экскурсию – на право посещения в составе организованной группы тематической экскурсии;
 - билет на проводимое мероприятие – на право участия в мероприятии, проводимом на территории Музея, в соответствии с регламентом мероприятия;
 - дополнительные услуги в соответствии с Прейскурантом.
4. На официальном сайте Музея в сети интернет (<https://rzd-museum.ru/>) доступна продажа входных электронных билетов. Порядок приобретения и возврата входных электронных билетов при оформлении заказа на официальном сайте Музея железных дорог России размещены на сайте в разделе покупки билетов.
5. Срок действия билетов:
 - входного билета - с момента приобретения до конца рабочего дня, в течение которого была совершена покупка;
 - билета на экскурсию или мероприятие – с даты и времени, указанных на билете до конца рабочего дня, указанного в билете.

6. Касса работает по рабочим дням Музея, с четверга по понедельник, с 10:00 до 17:00, в среду – с 12:30 до 19:30 (вторник – выходной) по адресу: г. Санкт-Петербург, библиотечный переулок 4, корп. 2 строение 1.

7. При покупке билета покупатель имеет право получить у кассира или администратора исчерпывающую информацию о программе экскурсий, мероприятий, наличии льгот, правилах посещения Музея железных дорог России. Данная информация также размещена на официальном сайте Музея в сети интернет.

8. В случае опоздания на вход в Музей, опоздания ко времени начала экскурсии или мероприятия, или непосещения Музея в указанную в билете дату по какой-либо причине, а также в случае удаления с территории Музея за нарушение Правил поведения в Музее, покупателю стоимость билета не возвращается.

9. Каждый посетитель должен сохранять входной билет до окончания посещения Музея.

10. На официальном сайте Музея и на справочно-информационных носителях у касс Музея размещен перечень лиц, имеющих право на льготы при посещении Музея. Льготы на посещение предоставляются только при приобретении билетов в кассах Музея и при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

11. Продажа билетов в кассах Музея осуществляется как за наличный, так и безналичный расчет.

12. Приобретая входной билет, входной электронный билет, билет на экскурсию, или билет на мероприятие, проводимое Музеем, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем (Музеем), а также согласие с Правилами посещения Музея. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с покупателем.

13. Билет содержит:

а) наименование и вид услуги;

б) дата и время оказания услуги (время проведения мероприятия);

в) место проведения мероприятия;

г) цену услуги;

д) иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14. Возврат билета или дополнительной услуги, приобретенных на кассе Музея или через терминал самообслуживания, производится за три до посещения Музея. Музей возвращает покупателю 100% от стоимости через

кассу Музея в соответствии с видом оплаты. В случае повреждения контроля, порчи и утраты билета, деньги не возвращаются.

15. Возврат билета или дополнительной услуги, приобретенных на сайте Музея (www.rzd-museum.ru) производится за три дня до посещения Музея. Музей возвращает покупателю 100% от стоимости путем безналичного перевода денежных средств на счет покупателя. Возврат платежа осуществляется на основании заявления посетителя установленного образца (в приложении к правилам). Заявление необходимо отправить на адрес электронной почты info@rzd-museum.ru

16. Во всех случаях возврата, билеты принимаются на основании заявления покупателя, при наличии паспорта. Срок возврата денежной суммы составляет до 10 календарных дней момента подачи заявления.

17. Администрация Музея не несет ответственности за поддельные билеты, а также приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Музея.

18. Неиспользованный билет не дает права прохода в музей в другой день, посещения экскурсии или мероприятия в другое время.

19. Музей имеет право изменять условия продажи и возврата билетов (электронных билетов) в одностороннем порядке, размещая их на информационных носителях в кассах Музея и на официальном сайте.

Директору музея железных дорог России –
структурного подразделения Октябрьской
железной дороги – филиала ОАО «РЖД»

Головкину Д.В.

От _____
(Фамилия Имя Отчество полностью)

Паспортные данные: _____
(серия и номер паспорта, кем и когда выдан)

Зарегистрирован по адресу: _____

Контактный телефон: _____

Заявление

Прошу Вас вернуть мне денежные средства за _____ билет (ов) _____
(кол-во) (на мероприятие, входной билет)

_____ в размере _____

Номер билета (ов) _____

Номер чека (ов) _____

Дата посещения _____

Причина возврата билета (ов): _____

Последние 4 цифры № банковской карточки, с которой был произведен платеж

(указать последние 4 цифры)

Дата: « ____ » _____ 20 ____ года

Подпись заявителя: _____ / _____
(расшифровка)