

# Правила заказа, оплаты и получения билетов

## Правила приобретения электронных входных билетов на посещение Государственного Эрмитажа

Положения настоящих правил основаны на условиях соглашения об условиях продажи (реализации) входных билетов с использованием банковских карт в сети «Интернет» федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Государственный Эрмитаж», которое является публичной офертой ([полный текст Соглашения здесь](#)).

Информация о ценах на все услуги по посещению Государственного Эрмитажа, опубликованная на Сайте Музея, является неотъемлемой частью Соглашения.

Положения настоящих правил одинаково применяются при приобретении покупателем электронных экскурсионных путевок и электронных абонементов на посещение музея с учетом особенностей, отдельно публикуемых на сайте в соответствующих разделах.

Для приобретения электронных входных билетов на посещение Государственного Эрмитажа покупателю необходимо заполнить регистрационную форму на сайте музея, ознакомиться и подтвердить присоединение к условиям Соглашения.

Покупатель с использованием функционала сайта музея производит выбор электронного входного билета на посещение Государственного Эрмитажа, в том числе с учетом установленных музеем льготных категорий посетителей.

При выборе электронных входных билетов покупателю следует ознакомиться со схемой прохода и местом расположения конкретного входа на экспозиции и (или) мероприятия музея (схема прохода на экспозиции музея [здесь](#)), а также установленными направлениями следования по экспозициям музейного комплекса.

Музей по своему усмотрению с учетом положений действующего законодательства устанавливает время и (или) продолжительность посещения музея, а также вводит ограничения по количеству электронных входных билетов, которые могут быть реализованы на конкретное время, устанавливает порядок прохода на экспозиции музея, направления следования по экспозициям музея.

Покупатель несет ответственность за достоверность сведений, предоставляемых о себе и (или) иных лицах, для которых он приобретает электронные входные билеты, при заполнении регистрационной формы на сайте, присоединении к соглашению и приобретении электронных входных билетов. Предоставление недостоверных сведений, допущение ошибок покупателем при приобретении электронных входных билетов, в том числе предусмотренных для льготных категорий, влечет за собой отказ музея от предоставления услуг, а также от оформления возврата приобретенных билетов. Покупателю следует внимательно проверять все заполненные им сведения.

При приобретении электронных входных билетов для льготных категорий посетителей, в том числе нескольких таких билетов, покупатель обязан указать фамилию и имя посетителя, данные документа, удостоверяющего личность посетителя и сведения о документе, подтверждающем право на льготу по каждому вышеуказанному билету (при наличии соответствующего запроса в регистрационной форме на сайте).

К льготным категориям посетителей относятся следующие лица с учетом положений действующего законодательства Российской Федерации и локальных актов музея:

- Герои Советского Союза, Герои РФ и Полные Кавалеры Ордена Славы независимо от гражданства, имеющие право на бесплатное и внеочередное посещение музея;
- Лица, не достигшие восемнадцати лет\*;
- Лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам\*;
- Многодетные семьи\*,

- \*имеющие право на бесплатное посещение музея каждый третий четверг месяца.

С учетом имеющихся финансовых возможностей музей оставляет за собой право расширять перечень категорий посетителей, имеющих право на бесплатное посещение музея, и (или) увеличивать количество дней для бесплатного посещения музея.

Родители многодетной семьи каждый вправе приобрести билеты, соответствующие данной льготной категории посетителей, на себя и детей с учетом ограничения общего количества, доступного для приобретения. При возникновении трудностей с приобретением билетов для всех членов многодетной семьи родителям необходимо обратиться по тел.: 7 812 710-99-60 (в часы работы Музея) или по электронной почте Музея по адресу: [tickets@hermitage.ru](mailto:tickets@hermitage.ru).

В целях организации внеочередного и бесплатного посещения для Героев Советского Союза, Героев РФ и Полных Кавалеров Ордена Славы независимо от гражданства, таким лицам следует заблаговременно обратиться в музей по тел.: 7 812 710-99-60 (в часы работы Музея) или по электронной почте Музея по адресу: [tickets@hermitage.ru](mailto:tickets@hermitage.ru).

В целях организации внеочередного прохода по приобретенным электронным входным билетам посетителей, относящимся к следующим категориям:

- Граждан Российской Федерации, удостоенных звания Героя Социалистического Труда или Героя Труда Российской Федерации, и граждан Российской Федерации, награжденных орденом Трудовой Славы трех степеней (полные кавалеры ордена Трудовой Славы), в том числе Героев Труда и полных кавалеров ордена Трудовой славы, не являющихся гражданами Российской Федерации, но постоянно проживающие на территории РФ;

- Ветеранов Великой Отечественной войны\*\*, к которым относятся, в том числе, лица, награжденные медалью "За оборону Ленинграда", инвалиды с детства вследствие ранения, контузии или увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов; лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";

- Ветеранов боевых действий;\*\*

- Инвалидов Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий\*\*

\*\*являющихся гражданами Российской Федерации, а также постоянно проживающие на территории Российской Федерации иностранные граждане и лица без гражданства, относящиеся к вышеуказанным категориям;

- Проживающих на территории Российской Федерации бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны, признанных инвалидами вследствие общего заболевания, трудового увечья и других причин (за исключением лиц, инвалидность которых наступила вследствие их противоправных действий), и остальных бывших несовершеннолетних узников фашизма;

- инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников; указанным лицам следует заблаговременно обратиться в музей по тел.: 7 812 710-99-60 (в часы работы Музея) или по электронной почте Музея по адресу: [tickets@hermitage.ru](mailto:tickets@hermitage.ru).

Покупатель вправе приобрести не более 4 (Четырех) электронных входных билетов одного наименования, предназначенных для посещения музея в один и тот же день. Музей по

своему усмотрению вправе вносить изменения в лимит электронных входных билетов, которые могут быть приобретены покупателем на сайте Музея и вносить соответствующие изменения в настройки функционала сайта.

Процедуру оплаты выбранных покупателем электронных входных билетов необходимо завершить в отведенное для выкупа заказа время с момента начала оформления заказа.

Неоплаченный покупателем заказ в течение установленного времени будет автоматически аннулирован.

В случае успешной оплаты заказа на указанный покупателем адрес электронной почты будет выслан электронный входной билет (ссылка для скачивания файла с электронным входным билетом), номер заказа и кассовый чек. Доставка электронных входных билетов покупателю не предусмотрена.

Электронный входной билет является документом, который устанавливает право посетителя на получение услуг, соответствующих приобретенному электронному входному билету, по посещению музея.

В день посещения для прохода в музей посетителю необходимо иметь при себе электронный входной билет на мобильном устройстве, либо в распечатанном виде. В случае организации Музеем выдачи входных билетов в виде печатных бланков строгой отчетности посетитель вправе обратиться в кассу за его получением, предъявив приобретенный электронный входной билет.

В день посещения музея посетитель обязан иметь с собой и предъявить по просьбе работников (контролеров, администраторов, сотрудников Службы музейной безопасности) документ, подтверждающий право принадлежности посетителя к льготной категории.

Посетителю рекомендуется прибыть ко входу в музей в соответствии со схемой прохода ([схема прохода на экспозиции музея здесь](#)), не позднее, чем за 15 минут до начала сеанса, указанного на билете. В случае опоздания посетителя на сеанс, музей не несет ответственность за сокращение продолжительности времени посещения музея.

Проход на экспозиции Главного музейного комплекса и обособленные объекты – Главный штаб и Реставрационно-хранительский центр "Старая деревня" должен быть осуществлен в течение 45 минут с момента начала сеанса, указанного на билете, на экспозиции других обособленных объектов – в течение 30 минут с момента начала сеанса, указанного на билете.

### **Правила возврата электронных входных билетов:**

Возврат электронных входных билетов может быть осуществлен только лицом, которое осуществило их приобретение на сайте музея – покупателем.

Для осуществления возврата электронных входных билетов покупателю необходимо открыть свой заказ по ссылке, полученной по электронной почте при покупке. В нижней части заказа расположена кнопка «ВЕРНУТЬ». Вам необходимо нажать на эту кнопку и следовать дальнейшим инструкциям.

По общему правилу покупатель вправе вернуть приобретенные билеты не позднее, чем за три дня до даты посещения музея. Музей не осуществляет возврат денежных средств за приобретенные билеты в случае, если покупатель обратился с таким запросом позднее указанного срока, если менее продолжительный срок не установлен музеем для возврата

билетов (отдельных видов билетов). Покупатель может запросить возврат как всего заказа, так и отдельных электронных входных билетов, включенных в заказ.

Обработка запроса на возврат билетов осуществляется в рабочие дни с 10 до 18 часов по Московскому времени. Запрос принимается в обработку только при условии заполнения всех полей, указанных в форме возврата.

Музей обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомить покупателя о возврате путем отправки письма по указанному при регистрации электронному адресу покупателя, и в течение 15 (пятнадцати) банковских дней осуществить возврат платежа на банковскую карту, с которой был совершен соответствующий платеж.

Покупатель не вправе заниматься распространением (перепродажей) приобретенных электронных входных билетов или использовать электронные входные билеты в иных коммерческих целях без заключения отдельного договора с Государственным Эрмитажем. За нарушение настоящего ограничения покупатель может быть привлечен к ответственности, установленной действующим законодательством Российской Федерации. Государственный Эрмитаж оставляет за собой право на односторонний отказ от исполнения своих обязательств по соглашению с покупателем, который нарушит вышеуказанное ограничение, и вправе аннулировать все заказы, совершенные покупателем на сайте музея.

Настоящие правила являются неотъемлемой частью соглашения (публичной оферты), к которому покупатель присоединяется в момент заполнения регистрационной формы и приобретения электронных входных билетов.

При возникновении вопросов, связанных с возвратом входных билетов, обращайтесь в часы работы музея по телефону +7 (812) 710 99 60 или по электронной почте [tickets@hermitage.ru](mailto:tickets@hermitage.ru)