

## Инструкция по возврату электронных билетов

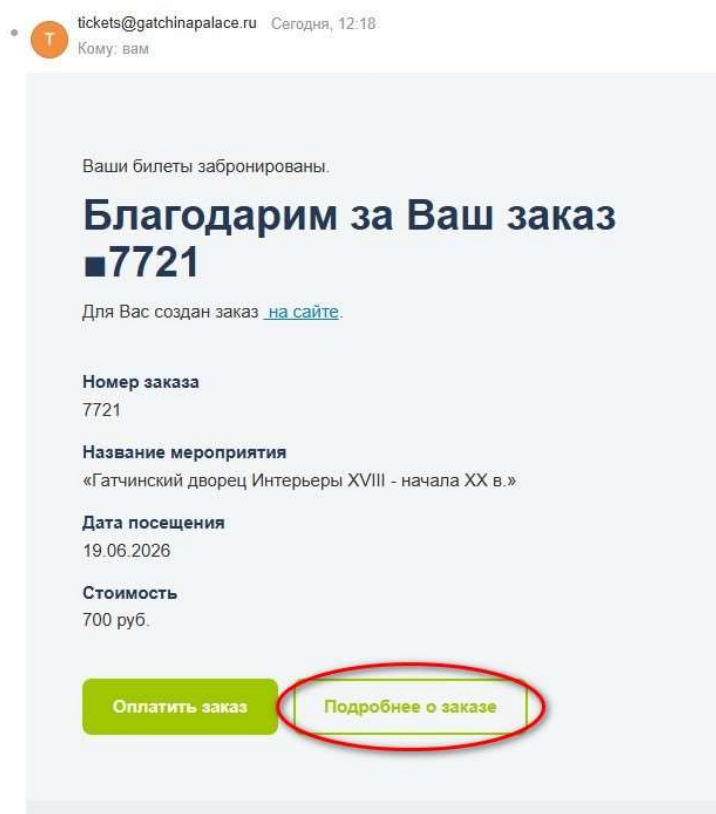
Если ваши планы изменились, вы можете вернуть билеты, купленные на официальном сайте Музея-заповедника «Гатчина» <https://gatchinapalace.ru/>

Пожалуйста, следуйте этой пошаговой инструкции, чтобы успешно оформить заявку и получить денежные средства.

### Часть 1. Поиск заказа в электронной почте

#### Шаг 1. Получение письма-подтверждения заказа

- **Найдите письмо:** после оформления билетов на сайте на указанную вами электронную почту пришло автоматическое сообщение от адреса [tickets@gatchinapalace.ru](mailto:tickets@gatchinapalace.ru).
- **Перейдите к заказу:** откройте это письмо и нажмите в тексте кнопку «Подробнее о заказе».



#### Шаг 2. Переход к возврату из письма об оплате

- **Альтернативный путь:** если вы открываете чек-письмо со статусом «Благодарим за оплату заказа», вы также можете начать возврат оттуда.
- **Начните возврат:** нажмите в нижней части письма кнопку «Подробнее о заказе» для перехода в билетную систему.

Ваши билеты оплачены.

## Благодарим за оплату заказа ■7721

Вы осуществили покупку билетов [на сайте](#).

**Номер заказа**

7721

**Название мероприятия**

«Гатчинский дворец Интерьеры XVIII - начала XX в.»

**Дата посещения**

19.06.2026

**Оплачено**

700 руб.

Скачать билет

Подробнее о заказе

## Часть 2. Создание заявления на сайте

### Шаг 3. Запуск процедуры возврата

- **Проверьте статус:** убедитесь, что у вашего заказа на открывшейся странице стоит статус «Оплачен».
- **Нажмите кнопку:** в левом блоке под вашими контактными данными нажмите кнопку «Вернуть билет».

**ГАТЧИНА**  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ-ПАЛАТО

Правила  РУССКИЙ 

← Вернуться к выбору билетов

**Ваш заказ №7721** Оплачен

ФИО: К~~олесников~~ М~~ихаил~~ В~~алерьевич~~

Email: m~~ikhail~~@list.ru

Телефон: +790~~00000000~~

**Вернуть билет**

**«Гатчинский дворец Интерьеры XVIII - начала XX в.»** 0+

19 июня 2026 г., пятница

Гатчинский дворец -Гатчина, Красноармейский проспект, д. 1

1 билет ^

700.00 Р

| Категория посетителя | Ценовая категория | Цена, Р |
|----------------------|-------------------|---------|
| Взрослый             | На 1 человека     | 700.00  |

ФИО  
Колесников Михаил Валерьевич

Штрих-код

Открыть билет

## Шаг 4. Заполнение заявления на возврат

- **Выберите билеты:** отметьте галочкой нужный билет в столбце «Вернуть».
- **Укажите причину:** выберите один из трех вариантов:
  - По собственной инициативе.
  - По причине болезни — потребуется отправить на почту копию первой страницы паспорта и больничный лист.
  - По причине смерти близкого человека — потребуются подтверждающие документы и копия первой страницы паспорта.
- **Дайте согласие:** включите переключатель «Согласие на обработку персональных данных».

Заявление на возврат

Заказ №7721 от 8 июня 2026 г.

ФИО: К■■■■■■■■■■ М■■■■■■■■■■ В■■■■■■■■■■  
Email: M■■■■■■■■■■@LIST.RU  
Телефон: 90■■■■■■■■■■

«Гатчинский дворец Интерьеры XVIII - начала XX в.»  
19 июня 2026 г.

⌚ Возврат возможен в течение (GTM +03:00): 7 дн. 11:36:54

| Вернуть                  | Категория | Количество посетителей | Стоимость, Р |
|--------------------------|-----------|------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Категория | 1                      | 700.00       |

Укажите причину:

☐ По собственной инициативе  
(Не позднее чем за 3 дня до проведения мероприятия)

☐ По причине болезни  
(Для возврата перешлите по почте копию первой страницы паспорта и больничный лист)

☐ По причине смерти близкого человека  
(Для возврата перешлите по почте копию свидетельства о смерти, документы, подтверждающие родство, и первую страницу паспорта)

☐ Согласие на обработку персональных данных

Оформить возврат

## Шаг 5. Проверка и отправка формы

- **Проверьте данные:** убедитесь, что в форме верно проставлены галочки, а справа отображается корректное количество билетов и финальная сумма к возврату (например, «Сумма к возврату: 700.00 Р»).
- **Завершите формирование заявления:** когда кнопка «Оформить возврат» в правом нижнем углу станет тёмно-синей и активной, нажмите на неё.

**Заявление на возврат**

**Заказ №7721** от 8 июня 2026 г.

ФИО: К [ ] М [ ] В [ ]  
 Email: M [ ] N@LIST.RU  
 Телефон: 90 [ ]

**«Гатчинский дворец Интерьеры XVIII - начала XX в.»**  
 19 июня 2026 г.

☒ Возврат возможен в течение (GTM +03:00): 7 дн. 11:36:13

| Вернуть                             | Категория | Количество посетителей | Стоимость, Р |
|-------------------------------------|-----------|------------------------|--------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Категория | 1                      | 700.00       |

Билетов к возврату: 1  
Сумма к возврату: 700.00 Р

Укажите причину:

☒ По собственной инициативе  
 (Не позднее чем за 3 дня до проведения мероприятия)

☐ По причине болезни  
 (Для возврата перешлите по почте копию первой страницы паспорта и больничный лист)

☐ По причине смерти близкого человека  
 (Для возврата перешлите по почте копию свидетельства о смерти, документы, подтверждающие родство, и первую страницу паспорта)

☒ Согласие на обработку персональных данных

**Оформить возврат**

## Шаг 6. Подтверждение формирование заявления

- Внимательно прочитайте уведомление системы о необходимости подтверждения заявления с Вашего адреса электронной почты: на экране появится всплывающее окно «Заявление создано».
- Закройте окно: после прочтения уведомления нажмите синюю кнопку «Понятно» и сразу переходите в свой почтовый ящик.

**Заявление на возврат**

**Заказ №7721** от 8 июня 2026 г.

ФИО: К [ ] М [ ] В [ ]  
 Email: M [ ] N@LIST.RU  
 Телефон: 90 [ ]

**«Гатчинский дворец Интерьеры XVIII - начала XX в.»**  
 19 июня 2026 г.

☒ Возврат возможен в течение (GTM +03:00): 7 дн. 11:36:13

| Вернуть                             | Категория | Количество посетителей | Стоимость, Р |
|-------------------------------------|-----------|------------------------|--------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Категория | 1                      | 700.00       |

Билетов к возврату: 1  
Сумма к возврату: 700.00 Р

Укажите причину:

☒ По собственной инициативе  
 (Не позднее чем за 3 дня до проведения мероприятия)

☐ По причине болезни  
 (Для возврата перешлите по почте копию первой страницы паспорта и больничный лист)

☐ По причине смерти близкого человека  
 (Для возврата перешлите по почте копию свидетельства о смерти, документы, подтверждающие родство, и первую страницу паспорта)

☒ Согласие на обработку персональных данных

**Оформить возврат**

**Заявление создано** ✕

На указанный вами адрес электронной почты будет отправлено письмо с ссылкой на подтверждение.  
 Перейдите по ссылке из письма для автоматической обработки заявления.  
 Срок действия электронной ссылки 24 часа.

Отменить
Понятно

---

**Часть 3. Двухэтапное подтверждение (Обязательно!). Данное подтверждение является техническим аналогом подписи. Без подтверждения музей не получит Ваше заявление на возврат.**

### **Шаг 7. Переход из письма-подтверждения возврата**

- **Откройте новое письмо:** найдите во входящих письмо с темой «Подтверждение возврата».
- **Запустите подтверждение:** нажмите на кнопку «Подтвердить возврат».
- **Соблюдайте сроки:** перейти по ссылке необходимо в течение **24 часов**, иначе заявление автоматически аннулируется.

#### **Подтверждение возврата**

•  tickets@gatchinapalace.ru Сегодня, 12:24  
Кому: вам

Вы запросили возврат билетов на сайте <http://tickets.gatchinapalace.ru>.

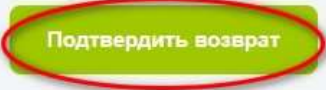
Для подтверждения возврата перейдите по [ссылке](#) и подтвердите возврат.

**Номер заказа**  
7721

**Номер возврата**  
3552

**Сумма возврата**  
700 руб.

**Причина возврата**  
По собственной инициативе



### **Шаг 8. Окончательное подтверждение на сайте**

- **Проверьте статус:** ссылка из письма вернёт вас на сайт, где в столбце «Вернуть» отобразится оранжевый статус «Не подтверждено».
- **Активируйте форму:** убедитесь, что выбрана правильная причина и включен тумблер «Согласие на обработку персональных данных».
- **Завершите процедуру:** нажмите тёмно-синюю кнопку «Подтвердить» в правом нижнем углу страницы.

Заявление на возврат

Заказ №7721

от 8 июня 2026 г.

ФИО: К. М. В.  
Email: M@LIST.RU  
Телефон: 90

«Гатчинский дворец Интерьеры XVIII - начала XX в.»  
19 июня 2026 г.

Возврат возможен в течение (GTM +03:00): 7 дн. 11:34:42

| Вернуть         | Категория | Количество посетителей | Стоимость, ₽ |
|-----------------|-----------|------------------------|--------------|
| Не подтверждено | Категория | 1                      | 700.00       |

Укажите причину:

- ☒ По собственной инициативе  
(Не позднее чем за 3 дня до проведения мероприятия)
- ☐ По причине болезни  
(Для возврата перешлите по почте копию первой страницы паспорта и больничный лист)
- ☐ По причине смерти близкого человека  
(Для возврата перешлите по почте копию свидетельства о смерти, документы, подтверждающие родство, и первую страницу паспорта)

☒ Согласие на обработку персональных данных

Подтвердить

## Шаг 9. Уведомление об успешном подтверждении

- **Зафиксируйте результат:** на экране появится всплывающее окно с текстом «Возврат успешно подтверждён».
- **Закройте уведомление:** нажмите синюю кнопку «Понятно».

Заявление на возврат

Заказ №7721

от 8 июня 2026 г.

ФИО: К. М. В.  
Email: M@LIST.RU  
Телефон: 90

«Гатчинский дворец Интерьеры XVIII - начала XX в.»  
19 июня 2026 г.

Возврат возможен в течение (GTM +03:00): 7 дн. 11:34:27

| Вернуть         | Категория | Количество посетителей | Стоимость, ₽ |
|-----------------|-----------|------------------------|--------------|
| Не подтверждено | Категория | 1                      | 700.00       |

Укажите причину:

- ☒ По собственной инициативе  
(Не позднее чем за 3 дня до проведения мероприятия)
- ☐ По причине болезни  
(Для возврата перешлите по почте копию первой страницы паспорта и больничный лист)
- ☐ По причине смерти близкого человека  
(Для возврата перешлите по почте копию свидетельства о смерти, документы, подтверждающие родство, и первую страницу паспорта)

☒ Согласие на обработку персональных данных

Подтвердить

Информация

Возврат успешно подтвержден.

Понятно

## Часть 4. Проверка итогового статуса и финал

### Шаг 10. Проверка статуса заявления

- **Убедитесь в успешности:** при повторном переходе по ссылке из письма или после обновления страницы в столбце «Вернуть» отобразится зелёный статус «Подтверждено». Это значит, что заявка успешно принята системой.

The screenshot shows the website of Gatchina (ГАТЧИНА) with a dark blue header. The main content area is light blue. At the top left, there is a link «Вернуться к Заказу № 7721». Below it, the title «Заявление на возврат» is displayed. The main content is divided into two sections. The first section, titled «Заказ №7721», shows the date «от 8 июня 2026 г.» and contact information: «ФИО: K888888888 M888888888 B888888888», «Email: M888888888N@LIST.RU», and «Телефон: 9088888888888888». The second section, titled «Гатчинский дворец Интерьеры XVIII - начала XX в.», shows the date «19 июня 2026 г.» and a status bar indicating «Возврат возможен в течение (GTM +03:00): 7 дн. 11:30:11». Below this, a table shows the status of the return application.

| Вернуть        | Категория | Количество посетителей | Стоимость, Р |
|----------------|-----------|------------------------|--------------|
| ■ Подтверждено | Категория | 1                      | 700.00       |

### Шаг 11. Проверка статуса в исходном заказе

- **Обратите внимание:** если на этом этапе вы решите снова нажать кнопку «Подробнее о заказе» в самых первых письмах (о покупке или оплате), система откроет измененную страницу.
- **Не пугайтесь уведомления:** в правом блоке вместо деталей билета появится надпись «Заказ удалён или не найден». Это корректное поведение системы, подтверждающее, что билеты выводятся из базы активных бронирований.

[← Вернуться к выбору билетов](#)**Ваш заказ №7721**

Оплачен

ФИО:

К. [mask] М. [mask]

В. [mask]

Email:

m[mask]n@list.ru

Телефон:

+7908 [mask]

Заказ удалён или не найден

## Шаг 12. Уведомление о направлении средств в Банк

- **Проверьте почту:** после окончательной обработки операции на ваш E-mail придёт финальное письмо с темой «Возврат заказа №XXXX» от отправителя tickets@gatchinapalace.ru.
- **Фиксация отправки:** текст письма «**Ваше заявление на возврат денежных средств направлено в Банк**» означает, что билетная система полностью завершила процедуру.

Возврат заказа N7721

-  tickets@gatchinapalace.ru Сегодня, 13:07  
Кому: вам

Вы осуществили возврат билетов [на сайте](#).

Ваше заявление на возврат денежных средств направлено в Банк.  
Пожалуйста, ожидайте возврата денежных средств согласно правилам Банка.

**Номер заказа**

7721

**Сумма возврата**

700 руб.

**Причина возврата**

По собственной инициативе

Данное сообщение сформировано системой TicketNet.  
При возникновении каких-либо вопросов обратитесь в [службу поддержки](#).

---

### Важная информация о зачислении средств:

С момента получения финального письма (Шаг 12) срок поступления денег на вашу карту зависит исключительно от правил и регламента вашего Банка. Деньги возвращаются строго на ту банковскую карту, с которой производилась оплата.

---

- **Окончательное удаление:** если после получения этого письма вы попытаетесь перейти по ссылкам из любых предыдущих сообщений, на пустом экране отобразится системный текст «Заказ удалён или не найден», так как заказ полностью стёрт из базы данных.

