

Часто задаваемые вопросы:

1. Как вернуть денежные средства?

Открыть «Билеты онлайн» - «Правила» перейти в Пользовательское соглашение пункт 7.10.4. найти «образец Заявления», заполнить Заявление и отправить его на указанный там же электронный адрес bilet@peterhofmuseum.ru.

Если Ваш Ваучер будет оплачен и не погашен, денежные средства поступят на Вашу банковскую карту в течение 10 дней.

2. Нужно ли обменивать Ваучер (электронный билет) на входной билет?

Если у Вас **распечатанный** Ваучер на Нижний парк или Нижний парк с одним из музеев, то обменивать его на входной Билет в Нижний парк не нужно.

Вход в Нижний парк осуществляется по Ваучеру: штрих-код на Ваучере прикладывается к считывающему устройству турникета на входе в Нижний парк.

Для посещения музея Ваучер необходимо **обменять** на входной Билет в **кассах** музея до их закрытия.

3. Как получить бесплатные входные билеты для детей?

Бесплатные входные Билеты для лиц, не достигших 16 лет, можно получить вне очереди в билетных кассах Нижнего парка:

Разводная площадь – кассы № 1 и №2; Дворцовая площадь – кассы № 9 и №8; Причал – касса №5 (или любой свободной кассе) предъявив в кассу Ваучер.

В случаях неочевидного определения возраста лиц, не достигших 16-летнего возраста по внешнему виду, контролёр имеет право потребовать документ, в котором отражена дата рождения ребёнка – паспорт, свидетельство о рождении и т. п.

4. Как получить льготный билет?

Бесплатные и льготные входные Билеты можно приобрести в любой билетной кассе (кроме касс безналичного расчёта с турфирмами по договорам) в порядке общей очереди, предъявив в кассу документ, подтверждающий льготу.

5. Почему на сайте нет билетов в «Большой Петергофский дворец»?

В связи с большим потоком туристов в летний сезон предварительная продажа Билетов в «Большой Петергофский дворец» не предусмотрена. Входные Билеты в «Большой Петергофский дворец» можно приобрести только в день посещения в билетных кассах музея с 12:00 до 14:00 или с 16:15 до 17:45 ежедневно, кроме понедельника и последнего вторника месяца. По субботам кассы работают до 19:45.

С октября по апрель билеты в «Большой Петергофский дворец» и другие музеи ГМЗ «Петергоф» можно будет приобрести на нашем официальном сайте.

6. У меня нет возможности распечатать Ваучер. Как я пройду в Нижний парк и музей?

Вам необходимо обратиться в билетную кассу Нижнего парка, назвать номер Вашего Заказа и предъявить [документ](#), удостоверяющий личность (на кого оформлен Заказ).

7. Как изменить дату посещения по оплаченному Заказу?

Дату посещения изменить нельзя. Нужно оформить Возврат оплаченного Заказа (Смотрите ответ на вопрос «1. Как вернуть денежные средства?») и приобрести Билеты на нужную дату.