

Порядок рассмотрения претензий

1. Претензии посетителей Музея относительно покупки / возврата билетов, а также качества оказанных услуг рассматриваются сотрудниками ответственного подразделения Музея в зависимости от существа претензии.

2. Почтовый адрес для направления претензий: 119002, г. Москва, Большой Николопесковский переулок, д.11.

3. Адрес электронной почты для направления претензий: scriabinmuseum@culture.mos.ru

4. Претензия должна содержать:
ФИО заявителя;
суть претензии;
требование заявителя;
телефон, почтовый и/или электронный адрес для связи с заявителем и отправки ответа на претензию.

Ответственные сотрудники Музея могут запросить у заявителя дополнительные документы и/или устную информацию, необходимые для урегулирования претензии.

5. Срок для рассмотрения претензии – не более пяти рабочих дней с даты получения претензии.

Ответ на претензию отправляется по выбору Музея одним из следующих способов:

Почтой России;
курьерской службой;
электронной почтой через сеть Интернет.