

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА МОСКВЫ "ОБЪЕДИНЕНИЕ КУЛЬТУРНЫХ ЦЕНТРОВ
ЗАПАДНОГО АДМИНИСТРАТИВНОГО ОКРУГА"

П Р И К А З

12.02.2024

№ 182/ОД

**Об утверждении Правил и условий возврата билетов и абонементов
на проводимые ГБУК г. Москвы "ОКЦ ЗАО" зрелищные
мероприятия**

В целях организации приносящей доход деятельности ГБУК г. Москвы "ОКЦ ЗАО" (далее – Учреждение) приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие Правила и условия возврата билетов и абонементов на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия (далее – Правила) (Приложение).
2. Начальнику отдела кадров Е.Н.Громоздиной в срок до 29.02.2024 организовать ознакомление работников с Правилами под подпись.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



О.А.Орлова

Правила и условия возврата билетов и абонементов на проводимые ГБУК г. Москвы "ОКЦ ЗАО" зрелищные мероприятия

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов) и абонементов (электронных абонементов) на проводимые ГБУК г. Москвы "ОКЦ ЗАО" (далее – Учреждением) театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее - зрелищные мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты) и абонементы (электронные абонементы).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения";
- Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части";
- Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 № 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе

посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемена и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия";

– Приказом Минкультуры России от 24.07.2020 № 830 "Об утверждении формы ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие (формы электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие)".

1.3. Основные термины, используемые в настоящих Правилах:

– "абонемент", "электронный абонемент" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий Учреждения в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

– "билет", "электронный билет" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Учреждением;

– "посетитель" - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент).

2. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) и абонементов (электронных абонементов) на проводимое Учреждением зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от его посещения по инициативе посетителя

2.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и абонемена (электронного абонемена) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).

Форма заявления о возврате утверждена Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 № 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемена и именной экскурсионной путевки на проводимые

организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия".

2.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Учреждение либо уполномоченному им физическому или юридическому лицу, у которых был приобретен билет (электронный билет) или абонемент (электронный абонемент) и на которое договором с Учреждением возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

2.3. Представление заявления о возврате в Учреждение либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

2.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета или абонемента. При возврате электронного билета или электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

2.5. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

2.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Учреждение либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

2.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 2.11 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

2.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 2.11 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) (далее - уведомление об отказе);

- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения Учреждения либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

2.9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Учреждение либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения Учреждения либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств посетителю осуществляется способом, который был использован при покупке билета, абонемента.

2.10. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по причинам, не связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель имеет право при возврате билета, абонемента:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонемента;

– менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонемент.

– менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия Учреждение не возвращает посетителю стоимость билета, абонемент.

Для абонементов на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

2.11. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (далее - Основы законодательства Российской Федерации о культуре);

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Учреждение либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате абонемент (электронного абонемент) представлено в Учреждение либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Учреждением в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) не будут приниматься к возврату;

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с требованиями настоящих Правил.

3. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

3.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью.

Форма заявления о возврате утверждена Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 № 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия".

3.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Учреждение либо уполномоченному лицу, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент).

3.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Учреждение либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

3.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

3.5. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

3.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.2 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 3.4 настоящих Правил, посетитель представляет такие

документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 3.2 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 3.3 и 3.4 Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

3.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Учреждение либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.8. Учреждение либо уполномоченное лицо в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 3.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 3.4 настоящих Правил.

3.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Учреждение либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 3.12 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;

– направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения Учреждение либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

3.11. Учреждение либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств посетителю осуществляется способом, который был использован при покупке билета, абонеента.

3.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.6 настоящих Правил) представлены в Учреждение либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 3.4 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с требованиями настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

4. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

4.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника.

Форма заявления о возврате утверждена Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 № 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия".

4.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Учреждение или уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент).

4.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Учреждение или уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

4.4. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

4.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 4.2 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 4.4 настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 4.2 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 4.4 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

4.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Учреждение либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.8. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 4.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение

либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 4.4 настоящих Правил.

4.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 4.12 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 4.12 Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

- направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения Учреждения либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

4.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) Учреждение либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Учреждения либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств посетителю осуществляется способом, который был использован при покупке билета, абонемента.

4.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица,

являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.6 настоящих Правил) представлены в Учреждение либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 4.4 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с требованиями настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента).

5. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов) на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия

5.1. Абонементы (электронные абонементы) на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

5.2. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента) на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили

не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

6. Особенности отмены, замены либо переноса проводимого Учреждением зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов и абонементов на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части

6.1. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, проводимых Учреждением, в связи с угрозой возникновения и (или) возникновением отдельных чрезвычайных ситуаций, введением режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части (далее – режимы), Учреждение размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены режимов и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

Информация об отмене или о переносе зрелищного мероприятия размещается Учреждением не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов.

В случае невозможности в установленном абзацем вторым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия Учреждение размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена Учреждением не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов.

6.2. При отмене Учреждением проведения зрелищных мероприятий Учреждение или уполномоченное лицо, у которого приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Учреждением на указанное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета, абонемента, вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, либо возместить посетителю полную стоимость билета, абонемента.

6.2.1. При переносе зрелищного мероприятия Учреждение или уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету, абонементу, либо обменять ранее приобретенный посетителем билет, абонемент на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие.

Форма ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие (форма электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие), содержащая

реквизиты ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие, в том числе информацию о перенесенном зрелищном мероприятии и денежной сумме, уплаченной посетителем за ранее приобретенной билет, абонемент, утверждена приказом Минкультуры России от 24.07.2020 № 830 "Об утверждении формы ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие (формы электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие)".

Обмен посетителю ранее приобретенного билета, абонемента на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие осуществляется Учреждением или уполномоченным лицом, на которое договором с Учреждением возложена обязанность по выдаче ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие, по его инициативе:

- в день обращения посетителя об обмене билета, абонемента на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие в Учреждение или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено посетителем не ранее даты отмены режимов;

- в день обращения посетителя об обмене электронного билета, абонемента на электронный ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие в Учреждение или к уполномоченному лицу с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен и приобретен такой билет.

В случае, если Учреждение не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, не определило дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия и не разместило информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", такое зрелищное мероприятие считается отмененным и Учреждение или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета, абонемента (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) посетителю по его инициативе:

- в день обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонемента (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в Учреждение или к уполномоченному лицу;

- в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, абонемента (электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в Учреждение или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен электронный билет (электронный ваучер).

Учреждение обязано провести все зрелищные мероприятия, перенесенные ими в связи с введением режимов не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов.

Не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного зрелищного мероприятия Учреждение обязано начать обмен ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие на билет, абонемент, а также разместить информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Обмен ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие на билет, абонемент осуществляется Учреждением или уполномоченным лицом, на которое договором с Учреждением возложена обязанность по выдаче ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие, посетителю по его инициативе:

– в день обращения посетителя об обмене ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие на билет, абонемент в Учреждение или к уполномоченному лицу;

– в день обращения посетителя об обмене электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие на электронный билет, абонемент в Учреждение или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен такой электронный ваучер.

Ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие обменивается на билет, абонемент (электронный билет), дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие, дата и время которого были объявлены Учреждением, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, абонементу, которые обменивались на ваучер. Под условиями понимаются диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала) в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, абонемента, проведение мероприятия в том же населенном пункте (указанные условия учитываются в совокупности). В случае невозможности предоставить посетителю билет, абонемент, дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, абонементу, которые обменивались на ваучер, Учреждением или уполномоченным лицом предоставляется посетителю с его согласия билет, абонемент, дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.

6.3. Возврат полной стоимости билета, абонемента при отмене зрелищных мероприятий, проводимых Учреждением в связи с введением режимов, осуществляется Учреждением или уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

– не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, электронного абонемента в Учреждение или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который были оформлены и приобретены;

– не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонемента в Учреждение или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов.

6.4. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета, абонемента в Учреждение или к уполномоченному лицу с даты отмены режимов:

- не позднее 6 месяцев в случае, указанном в пункте 6.2 Правил;
- не позднее 9 месяцев в случае, установленном в абзаце шестом пункта 6.2.1 Правил.

6.5. При угрозе возникновения и (или) возникновении, введении режимов возмещение стоимости билетов, абонементов, реализованных Учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов (в том числе льготы, скидки), осуществляется в соответствии с настоящим разделом Правил.

7. Особенности отмены, замены либо переноса проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по инициативе Учреждения, не связанной с введением режимов

7.1. Информация об отмене, замене или переносе зрелищного мероприятия и о порядке возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) размещается на официальном сайте Учреждения и на информационных стендах в структурных подразделениях Учреждения.

7.2. В случае отмены, замены либо переноса зрелищного мероприятия возмещается полная стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента).

7.3. Учреждение при возврате посетителем билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), на проводимое Учреждением зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Учреждением зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента).

7.4. Возврат электронных билетов или электронных абонементов, приобретенных у билетных агентов – партнеров Учреждения (далее – агенты), осуществляется агентами в соответствии с установленными соответствующим агентом правилами, если иное не предусмотрено договором между Учреждением и соответствующим агентом.

8. Заключительные положения

8.1. Контроль за организацией работы по возврату посетителями билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) возложить на руководителей обособленных структурных подразделений Учреждения.

8.2. Контроль за своевременным возвратом денежных средств при возврате посетителями билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) возложить на главного бухгалтера Учреждения.
