

УТВЕРЖДЕНО  
приказом МБУК «МДК «Яуза»  
от 26.07.2023 2023 № 40

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о продаже и порядке возврата билетов на платно-концертно-зрелищные мероприятия Муниципального бюджетного учреждения культуры «Мытищинский дворец культуры «Яуза»

#### 1. Общие положения и термины

1.1. Настоящее Положение о продаже и возврате билетов (далее — Положение) определяет порядок продажи и возврата билетов Муниципального бюджетного учреждения культуры «Мытищинский дворец культуры «Яуза» (далее — учреждение, МБУК «МДК «Яуза»).

1.2. Настоящее Положение о продаже и возврате билетов Муниципального бюджетного учреждения культуры «Мытищинский дворец культуры «Яуза» разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», 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», 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».

1.3. Термины и определения:

1.3.1 Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг учреждения.

1.3.2. Касса учреждения – касса МБУК «МДК «Яуза» для продажи билетов.

1.3.3. Мероприятие – программа, выставка, концерт, фестиваль, а также любое иное театрально-зрелищное, культурно-просветительское, зрелищно-развлекательное или иное зрелищное мероприятие.

1.3.4. Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между учреждением и посетителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.3.5. Номинальная стоимость билета – цена посещения мероприятия, которую устанавливает учреждение.

1.3.6. Услуга учреждения – проведение мероприятий, оказываемых учреждением, посещение которых возможно при предъявлении билета.

1.3.7. Посетитель – гражданин, имеющий намерение приобрести билет, либо приобретающий билет на мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.4. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый учреждением, посетитель соглашается с данным Положением и обязуется ему следовать.

1.5. Настоящее Положение доводится до сведения посетителей учреждения путем размещения на информационном стенде в фойе и на сайте учреждения.

## 2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет на услуги (мероприятия) учреждения, посетитель подтверждает согласие с данным Положением.

### 2.2. Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- цену услуги;
- иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.3. При приобретении билетов у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов учреждения), в случае возникновения каких-либо негативных последствий учреждение какой-либо ответственности не несет.

2.4. Льготы при посещении учреждения предоставляются при приобретении билетов в Кассе учреждения и при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

2.5. Информацию о наличии билетов можно получить в Кассе учреждения и у администратора учреждения.

## 3. Порядок возврата билетов

3.1. Порядок возврата билета производится на основании документа «Правила и условия возврата билетов на проводимые зрелищные мероприятия МБУК «МДК «Яуза» в случае отказа посетителя от их посещения», разработанных в соответствии с Правилами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491. (Приложение 4).

3.2. Возврат билета производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность посетителя или его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия (доверенность)). Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

### 3.3. Порядок возврата билетов в учреждении:

Наименование билета (вид услуги)	Сумма и срок возврата
Билет на мероприятие проводимое учреждением (концерт, лекция, мастер-класс и т.п.).	1. Обращение за 10 дней и более до дня проведения мероприятия – 100% номинальной цены билета. 2. Менее, чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней – не менее 50%. 3. Менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня – не менее 30%. 4. Менее, чем за 3 дня – 0%.
Билет на мероприятие, проводимое третьими лицами на территории	В соответствии с действующим законодательством и правилами возврата



учреждения.

билетов, установленными организатором мероприятия.

3.4. Для возврата стоимости билета по инициативе посетителя, заполняется заявление установленного образца (Приложение 1).

3.5. Для возврата стоимости билета в связи с болезнью посетителя, заполняется заявление установленного образца (Приложение 2).

3.6. Для возврата стоимости билета в связи со смертью члена семьи посетителя или близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом РФ, заполняется заявление установленного образца (Приложение 3).

3.7. Бланк заявления установленного образца можно получить у кассира в Кассе учреждения или скачать на сайте учреждения.

3.8. Заполненное заявление посетитель передает в Кассу учреждения.

3.9. Неиспользованный билет не дает права посещения учреждения в другие время и дату, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с учреждением и при наличии возможности дата посещения изменена.

3.10. В случае повреждения, порчи и утраты билета, дубликат билета не выдается и деньги не возвращаются.

3.11. Возврату и обмену подлежит оригинал неиспользованного билета, приобретенного в Кассе учреждения с неповрежденным контрольным полем.

3.12. В случаях отмены мероприятия (оказания услуги) по инициативе учреждения стоимость проданных билетов возвращается полностью.

3.13. Билет не подлежит возврату и обмену в случае опоздания зрителя к началу мероприятия.

3.14. Учреждение не производит возврат билетов на концерты и иные мероприятия, поставщиком услуг которых не является (т.е. на мероприятия, проводимые другими организациями).

3.15. Билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (скидки, подарки и т.д.) к возврату не принимаются.

3.16. В случае отмены, замены либо переноса зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета в порядке, установленном учреждением.

3.17. Учреждение имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке, разместив их на информационном стенде в фойе учреждения и на сайте учреждения.

Приложение 1  
к Положению о продаже и порядке возврата  
билетов на платные концертно-зрелищные  
мероприятия МБУК «МДК «Яуза»

## ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

### О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА МЕРОПРИЯТИЕ, ПРОВОДИМОЕ МБУК «МДК «ЯУЗА»

Директору МБУК «МДК «Яуза»

от \_\_\_\_\_  
ФИО посетителя (его представителя)

\_\_\_\_\_   
наименование и номер документа,  
удостоверяющего личность, кем и когда  
такой документ выдан

Адрес: \_\_\_\_\_

Эл. почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

## Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет) в связи с отказом от посещения мероприятия по собственной инициативе.

Наименование мероприятия \_\_\_\_\_

Дата, время и место проведения мероприятия \_\_\_\_\_

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, уровень зрит. зала) \_\_\_\_\_

Стоимость билета \_\_\_\_\_

Серия и номер билета \_\_\_\_\_

Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет; в кассе МБУК «МДК «Яуза» или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" МБУК «МДК «Яуза»).

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета
4. Копия электронного кассового чека.
5. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;



вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным МБУК «МДК «Яуза»., ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Муниципальным бюджетным учреждением культуры «МДК «Яуза» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_ 202  
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(заполняется МБУК «МДК «Яуза»)

Заявление принято: "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

Приложение 2  
к Положению о продаже и порядке возврата  
билетов на платные концертно-зрелищные  
мероприятия МБУК «МДК «Яуза»

## ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ  
ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА  
ПРОВОДИМОЕ МБУК «МДК «ЯУЗА» МЕРОПРИЯТИЕ

Директору МБУК «МДК «Яуза»

От \_\_\_\_\_  
ФИО посетителя (его представителя)

\_\_\_\_\_   
наименование и номер документа,  
удостоверяющего личность, кем и когда  
такой документ выдан

Адрес: \_\_\_\_\_

Эл. почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

## ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет) в связи с отказом от посещения мероприятия по причине моей болезни.

Наименование  
мероприятия \_\_\_\_\_

Дата, время и место проведения мероприятия \_\_\_\_\_

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, уровень зрит. зала) \_\_\_\_\_

Стоимость билета \_\_\_\_\_

Серия и номер билета \_\_\_\_\_

Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет; в кассе  
МБУК «МДК «Яуза» или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной  
сети "Интернет" МДК ЯУЗА ) \_\_\_\_\_

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):



1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
4. Копия электронного кассового чека.
5. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
6. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с порядком, утвержденным МБУК «МДК «Яуза», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Мытищинский дворец культуры «Яуза» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_

(заполняется МБУК «МДК «Яуза»)

Заявление принято: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_

(подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к Положению о продаже и порядке возврата  
билетов на платные концертно-зрелищные  
мероприятия МБУК «МДК «Яуза»

### ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО  
БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА  
ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,  
НА ПРОВОДИМОЕ МБУК «МДК «ЯУЗА» МЕРОПРИЯТИЕ

Директору МБУК «МДК «Яуза»

от \_\_\_\_\_  
ФИО посетителя (его представителя)

\_\_\_\_\_

наименование и номер документа,  
удостоверяющего личность, кем и  
когда такой документ выдан

Адрес: \_\_\_\_\_

Эл. почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за

\_\_\_\_\_

(указать билет) в связи с отказом от посещения мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование мероприятия \_\_\_\_\_

Дата, время и место проведения мероприятия \_\_\_\_\_

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, уровень зрит. зала) \_\_\_\_\_

Стоимость билета \_\_\_\_\_

Серия и номер билета \_\_\_\_\_

Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет; в кассе МБУК ДК «Горизонт» или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" МБУК «МДК «Яуза») \_\_\_\_\_

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
4. Копия электронного кассового чека.



5. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

6. Копия свидетельства о смерти лица, являющегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.

7. 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).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с порядком, утвержденным МБУК МДК «Яуза», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Муниципальным бюджетным учреждением культуры Дворцом культуры «Мытищинский дворец культуры «Яуза» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_ 202  
(дата)

г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

**Правила и условия возврата билетов  
на проводимые Муниципальным бюджетным учреждением культуры  
«Мытищинский дворец культуры «Яуза» зрелищные мероприятия  
в случае отказа посетителя от их посещения**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов, на проводимые Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Мытищинский дворец культуры «Яуза»» (далее-учреждение, МБУК «МДК «Яуза») зрелищные мероприятия в случаях отказа посетителя от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителем билеты на проводимые зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения (далее – правила).

**II. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимое учреждением зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя**

2. 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 и возмещении денежных средств за неиспользованный билет.

3. Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

4. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в учреждение либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

5. Представление заявления о возврате в учреждение 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.

6. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета.

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

8. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются учреждением в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) учреждение, 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).

9. Посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;



б) заявление о возврате билета, представлено в учреждение, не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия.

в) билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (скидки, подарки и т.д.) 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 не принимаются к возврату.

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5 - 8 настоящих Правил.

10. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств.

11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) учреждение 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 о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в собственном порядке возврата.

12. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет, рассчитывается учреждением в соответствии с Положением о продаже и возврате билетов МБУК «МДК «Яуза».

13. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 9 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, учреждение сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 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 (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, об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

### **III. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

14. 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 в связи с болезнью утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

15. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в учреждение 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.



16. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в учреждении 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета,  
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.

18. 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.

19. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 15 настоящих Правил, документов, указанных в пункте 17 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 15 настоящих Правил.

20. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются учреждением, в день их получения.

**По требованию посетителя** (его представителя) учреждение, 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).

21. Посетитель вправе вернуть билет в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;  
б) заявление о возврате в связи с болезнью представлено в учреждение, либо направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;  
в) документы, указанные в пункте 17 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;  
г) представленные документы содержат достоверную информацию;  
е) билет, приобретенный до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

22. Учреждение **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 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в учреждение либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 17 настоящих Правил.

23. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств.

24. Учреждение **не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств** посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством



телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения учреждения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю **не позднее 10 дней со дня принятия решения** о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

25. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 21 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, учреждение 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 учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

#### **IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов 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**

26. 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 в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

27. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в учреждение, 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.

28. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в учреждение 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.

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

- а) оригинал неиспользованного билета на посещение зрелищного мероприятия;
- 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).

30. 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.



31. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 27 настоящих Правил, документов, 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 27 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 29 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

32. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются учреждением, в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) учреждение 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).

33. Посетитель вправе возвратить билет, 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, при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в 29 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) представленные документы содержат достоверную информацию;

д) 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;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета.

34. **В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате** в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов учреждение осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в учреждение либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 29 настоящих Правил.

35. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств.

36. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета учреждение 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 осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных



средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

37. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 37 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, учреждение 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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.