Муниципальное бюджетное учреждение культуры

«ДОМ КУЛЬТУРЫ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНИКОВ»

П Р И К А З

Г. Елец

26.10.2026 — **Дата**

14 — **№**

Об утверждении Правил продажи и возврата билетов на зрелищные мероприятия муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры железнодорожников»

В целях установления основных положений, регулирующих вопросы продажи и возврата билетов на зрелищные мероприятия, проводимые МБУК «Дом культуры железнодорожников» самостоятельно или совместно с другими учреждениями и юридическими лицами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов на зрелищные мероприятия в МБУК «Дом культуры железнодорожников», согласно приложения к настоящему приказу.

2.Методисту Булавиной Н.А. разместить Правила на официальном сайте учреждения.

3.Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Стрекалову М.Ю.

Директор МБУК «ДКЖ» _____ Булавин Р.В.

Приложение №1
к приказу МБУК
«ДКЖ»
№ 14 от 26.10.2026г.

Правила продажи и возврата билетов
на зрелищные мероприятия
МБУК «Дом культуры железнодорожников»

1. Общие положения

1.1Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Российской Федерации от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 22.05.2003г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. № 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 Министерства культуры РФ от 29.06.2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности» и устанавливают порядок и условия продажи и возврата билетов, приобретенных на посещение платных мероприятий, проводимых МБУК «Дом культуры железнодорожников» (далее по тексту - Учреждение).

1.2. В соответствии со ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» Учреждение как организация культуры, осуществляющая создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений, признается организацией исполнительских искусств, а проводимые Учреждением театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия признаются зрелищными мероприятиями.

1.3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

1.3.1. «посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет);

1.3.2. «билет», «электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Учреждением, являющиеся бланком строгой отчетности и содержащие следующие обязательные реквизиты:

- сведения об Учреждении;
- серия и номер билета или уникальный номер электронного билета;
- сведения о зрелищном мероприятии, в том числе его наименование, дата, время и место проведения);
- стоимость билета;
- место размещения посетителя (ряд, место и т.п.);
- иную информацию.

Электронный билет дополнительно содержит уникальный штрих-код.

Учреждение вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов на проводимые им зрелищные мероприятия.

Являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Учреждением зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры РФ; билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Учреждением; билеты, содержащие исправления; поддельные билеты.

1.3.3. «Организатор» - лицо, не работающее в Учреждении, но проводящее свое мероприятие на площадке Учреждения.

1.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Учреждением, посетитель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными Правилами и Правилами посещения мероприятий.

1.5. При осуществлении расчетов за билеты в кассе Учреждения посетителю выдается кассовый чек строгой отчетности - первичный учетный документ, сформированный в электронной отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности 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. При самостоятельной покупке билетов через онлайн – кассу, посетитель получает на указанную им почту электронный билет.

1.6. Учреждение предоставляет информацию о проводимых мероприятиях (программа, исполнители, цены), которая размещается на стендах в фойе Учреждения, в социальных сетях и на сайте Учреждения https://club-jd.ru. Информацию о мероприятиях также можно получить по телефонам +7 (47467) 3-04-68. Информирование посетителей осуществляется бесплатно.

1.7. Учреждение оставляет за собой право, в исключительных случаях, изменять программу, исполнителей, перенести мероприятие на другой день, а также отменить мероприятие. Информация о переносе или отмене мероприятия размещается на информационных стендах в фойе, социальных сетях и на сайте Учреждения https://club-jd.ru. Дополнительно Учреждение информирует посетителей по оставленным ими номерам телефонов или адресам электронной почты. Информирование производится только тех посетителей, которые предоставили соответствующую контактную информацию.

1.8. Если мероприятие Учреждение проводит самостоятельно, то цены на билеты устанавливаются Учреждением самостоятельно. Учреждение оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты.

1.9. Если мероприятие проводится совместно с Организатором, т.е. не инициировано непосредственно Учреждением и Учреждение предоставляет только площадку для проведения, то цены на билеты устанавливаются Организатором мероприятия самостоятельно и он оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты.

1.9. Порядок продажи и возврата билетов устанавливается в соответствии с требованиями действующего законодательства и с учетом существующих финансовых и организационных условий Учреждения, в том числе связанных с используемым при продаже билетов программным обеспечением и условиями заключенного договора на услуги интернет-эквайринга.

1.10. Данные правила действуют только для билетов на мероприятия, проводимые Учреждением самостоятельно, либо распространяемые в рамках квоты мест на мероприятия Организатора через систему https://quicktickets.ru/. Билеты на мероприятия, проводимые Организатором и распространяемые через другие билетные системы, действуют правила, разработанные Организатором.

1.11. Для целей настоящих Правил все сроки, предусмотренные в них, исчисляются в календарных днях.

2. Порядок и способы продажи билетов

2.1. Билеты на зрелищные мероприятия Учреждения продаются:

- в кассе, расположенной в здании Учреждения по адресу г. о.г.Елец, ул. Орджоникидзе 9А;
- на официальном сайте Учреждения по адресу https://club-jd.ru;
- в разделе «Афиша» в официальной группе учреждения в социальной сети ВК
- в официальном канале Учреждения в мессенджере MAX

Учреждение не несет ответственность за поддельные билеты, если они приобретены в других местах.

При покупке билетов через кассу посетителю выдается кассовый чек по установленной форме. При покупке билетов через сайт формируется электронный билет, который отправляется посетителю на указанный им адрес электронной почты и впоследствии может быть распечатан посетителем на бумажный носитель или предъявлен на экране смартфона.

2.2. Реализация билетов на проводимые зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, не допускается. Не допускается перепродажа билетов, за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билетов по цене, не превышающей цены, указанной в билете.

2.3. Учреждение вправе устанавливать льготы на билеты для определенных категорий посетителей, а также использовать систему скидок и акций на билеты. Порядок применения льгот и скидок устанавливается отдельным локальным актом Учреждения. Информация о льготах и скидках, а также условиях их предоставления размещается в фойе Учреждения и на сайте Учреждения.

Билеты по льготным ценам, установленным для определенных категорий посетителей, могут приобретаться исключительно в кассе с предъявлением документов, подтверждающих льготу. При входе на мероприятие контролер имеет право требовать предъявления документа, подтверждающего льготу, а посетитель обязан его предъявить.

Билеты со скидками приобретаются в кассе, а также могут приобретаться на сайте Учреждения в случае регистрации посетителя и предоставления им необходимой информации, являющейся основанием для применения скидки.

При продаже билетный кассир ведет персональный учет проданных льготных билетов (билетов со скидками), в том числе с изготовлением ксерокопий документов, предоставляющих право на льготу (скидку).

2.4. Учреждение вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, посетитель не допускается на зрелищное мероприятие.

3. Особенности продажи билетов через кассу

3.1. За 30 минут до начала зрелищного мероприятия касса Учреждения в первую очередь продает билеты на текущее мероприятие.

3.2. При покупке билетов через кассу право внеочередной покупки билетов имеют Герои Советского Союза; Герои России; Полные кавалеры ордена Славы; Герои Социалистического Труда; Герои Труда Российской Федерации; Полные кавалеры ордена Трудовой Славы; Ветераны Великой Отечественной войны; Ветераны боевых действий; Инвалиды Великой Отечественной войны; Инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны; инвалиды I и II группы.

Указанные граждане приобретают билеты вне очереди при предъявлении подтверждающих документов.

3.3. Для прохода на мероприятие посетитель должен предъявить контролеру оригинал билета, приобретенного в кассе. При утрате или повреждении оригинала билета, не позволяющем определить дату, время проведения мероприятия или место размещения посетителя, он теряет право на посещение мероприятия. Дубликаты билетов Учреждением не выдаются.

3.4. Зарегистрированному посетителю, предоставившему согласие на обработку своих персональных данных, взамен утерянного билета перед началом мероприятия может быть выдан пропуск с указанием места.

4. Особенности продажи электронных билетов

4.1. Электронные билеты формируются с использованием автоматизированной системы, которая имеет защиту от несанкционированного доступа, идентифицирует, фиксирует и сохраняет все операции, создает и сохраняет уникальный номер билета.

4.2. Оформление электронного билета производится на сайте Учреждения https://club-jd.ru, в социальных сетях Учреждения и официальных каналах мессенджеров и начинается с момента открытия продажи билетов.

4.3. Оформление электронного билета возможно с регистрацией посетителя на сайте, а

4.4. Регистрация посетителя на сайте является добровольной и позволяет ему в дальнейшем получать персональные предложения, бонусы и скидки, а также оформить личный кабинет для удобства управления своими заказами. При оформлении билетов с регистрацией посетителю необходимо последовательно внести всю предлагаемую информацию о себе. Указанная информация будет обрабатываться в целях оформления электронного билета только при получении согласия посетителя на проведение обработки персональных данных.

4.5. При оформлении электронного билета без регистрации на сайте (покупка в один клик) посетитель указывает только свои контактные данные: номер телефона для получения личного пароля и адрес электронной почты для получения электронного билета. В дальнейшем контакты посетителя используются Учреждением для уведомления посетителя о переносе, отмене мероприятия или внесении изменений в программу мероприятия.

4.6. При оформлении электронного билета посетитель самостоятельно выбирает мероприятия, на которые покупает билеты, их количество, а также место размещения посетителей в зале (ряд, место и т.п.). За правильность выбора мероприятия, количество приобретаемых билетов, их цену и др. условия покупки ответственность несет лицо, оформляющее заказ.

Посетитель, оформляющий несколько билетов на одно мероприятие, действует от имени всех посетителей, для которых приобретаются билеты, в связи с чем все посетители считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

4.7. Электронный билет формируется после проведения оплаты в безналичном порядке с использованием банковской карты посетителя. Сумма оплаты равна цене приобретаемых билетов. Банковская комиссия за безналичный перевод оплачивается Учреждением самостоятельно.

4.8. Электронный билет после покупки автоматически направляется на указанный адрес электронной почты посетителя. Распечатать электронный билет посетитель может самостоятельно сразу же после покупки, либо позже – из личного кабинета на сайте (для зарегистрированных пользователей) или из полученного электронного письма. Распечатанный электронный билет нельзя сгибать в том месте, где расположен штрих-код.

4.9. Для прохода на мероприятие посетитель должен предъявить контролеру электронный билет на экране мобильного устройства, либо распечатанный в масштабе 1:1 на белой бумаге формата А-4.

Проход на мероприятие проводится после сличения контролером на входе в концертный зал уникального штрих-кода, указанного в билете, который содержит всю информацию о билете и зрелищном мероприятии, и действителен только для однократного прохода. Только первый человек, предъявивший электронный билет, будет рассматриваться как законный обладатель билета и будет допущен в зал. Посетитель должен не допускать перепечатывания и копирования билета. В случае не допуска на мероприятие контролером (при повторном предъявлении уникального штрих-кода), предъявитель билета вправе обратиться к администратору для выяснения причин.

5. Общий порядок возврата билетов

5.1. Посетитель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения зрелищного мероприятия (произвести возврат билета).

5.2. Билеты принимаются к возврату на основании заявления посетителя в следующем порядке:

- билеты, приобретенные в кассе Учреждения, возвращаются также через кассу;
- билеты, приобретенные через официальный сайт Учреждения в социальных сетях и мессенджерах, возвращаются самостоятельно через электронный билет.

5.3. Возврат денежных средств за билеты, оплаченные в безналичном порядке, производится только в безналичном порядке на банковский счет, с которого была произведена оплата билета (в том числе при оплате билета в кассе с помощью банковской карты, а также при оплате юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в безналичном порядке на основании выставленного счета).

Возврат денежных средств за билеты, оплаченные наличными деньгами в кассе Учреждения, производится наличными деньгами через кассу, если иной порядок возврата не согласован сторонами.

5.4. В случае отмены или переноса мероприятия по инициативе Учреждения возврат билета осуществляется в размере полной стоимости билета в соответствии с порядком, установленным в главе 6 настоящих Правил.

5.5. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, возврат билета осуществляется в размере полной стоимости билета в соответствии с порядком, установленным в главах 8, 9 настоящих Правил.

5.6. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 5.4., 5.5. настоящих Правил (отказ по инициативе посетителя), посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100% цены билета;

5.7. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по инициативе посетителя менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия Учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

5.8. Билеты не принимаются к возврату в следующих случаях:

- до зрелищного мероприятия осталось менее 3-х дней;
- посетитель удален с мероприятия за нарушение Правил посещения мероприятий;
- билеты были приобретены на специальных акциях, предусматривающих предоставление специальных скидок вместе с условием о невозвратности билетов;
- у посетителя отсутствует оригинал билета, приобретенного в кассе, либо бланк такого билета испорчен (поврежден), что не позволяет с достоверностью определить серию и номер билета, наименование мероприятия, дату его проведения, место размещения посетителя (за исключением случаев получения пропуска для посещения мероприятия в соответствии с п. 3.4. настоящих Правил);
- билет является недействительным в соответствии с п. 1.3.2. настоящих Правил.

5.9. При утрате или порче билеты, приобретенные в кассе, не восстанавливаются.

6. Порядок возврата билетов в случае отмены или переноса зрелищного мероприятия по инициативе Учреждения

6.1. В случае отмены или переноса мероприятия по инициативе Учреждения возврат билета осуществляется в размере полной стоимости билета при обращении посетителя за возвратом в следующие сроки:

6.1.1. в случае отмены мероприятия - в срок не позднее 10 дней после наступления даты отмененного мероприятия;

6.1.2. в случае переноса мероприятия на более позднюю дату - в срок не позднее чем за 5 дней до наступления новой даты мероприятия;

6.1.3. в случае переноса мероприятия на более раннюю дату - в срок не позднее первоначально запланированной даты мероприятия, указанной в билете.

6.2. Для возврата билета, приобретенного в кассе, посетитель обращается в кассу Учреждения за возвратом денежных средств, предоставив неиспользованный билет.Возврат денежных средств за билет, приобретенный в кассе, производится в срок не позднее 20 дней со дня обращения посетителя и предоставления оригинала билета. Возврат билета не осуществляется в случае, если билет является недействительными в соответствии с п. 1.3.2. настоящих Правил.

6.3. Возврат электронного билета осуществляется посетителем на сайте Учреждения с использованием соответствующего функционала сайта. Возврат денежных средств за электронный билет производится в сроки, установленные правилами платежной системы, через которую производятся расчеты, с учетом технических возможностей платежной системы, но не может превышать 20 дней с момента обращения.

7. Порядок возврата билетов в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

7.1. В случае отказа посетителя от посещения 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 РФ (отказ по инициативе посетителя), посетитель вправе обратиться с просьбой о возврате билета и возмещении денежных

7.2. Возврат электронного билета осуществляется посетителем на сайте Учреждения с использованием соответствующего функционала сайта. Возврат денежных средств за электронный билет производится в сроки, установленные правилами платежной системы, через которую производятся расчеты, с учетом технических возможностей платежной системы, но не может превышать 20 дней с момента обращения.

7.3. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет, рассчитывается Учреждением в соответствии с порядком, установленным в п. 5.6. настоящих Правил.

7.4. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя, он вправе возвратить билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительными в соответствии с п. 1.3.2. настоящих Правил;

б) обращение о возврате билета совершено 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, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Учреждением принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату (являются невозвратными);

8. Порядок возврата билетов в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

8.1. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с его болезнью, он вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Возврату подлежит полная стоимость билета.

8.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем непосредственно 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.

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

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

а) оригинал неиспользованного билета, приобретенного в кассе, либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета и 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.

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

8.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 8.2. настоящих Правил, листка нетрудоспособности или медицинского заключения, посетитель представляет такие документы в срок не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные необходимые документы представлены посетителем в срок, указанный п. 8.2. настоящих Правил.

8.7. 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 п. 8.3. - 8.5. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

8.8. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения. По требованию посетителя Учреждение делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении

направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

8.9. 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 30 дней.

В случаях, предусмотренных п. 8.6.-8.7. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в п. 8.2.-8.5. настоящих Правил.

8.10. 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 в случае несоблюдения условий, указанных в п. 8.14. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю.

8.11. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 8.14. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю 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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

8.12. О принятом решении о возврате денежных средств в размере полной стоимости билета Учреждение сообщает посетителю не позднее 3 дней со дня принятия указанного решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю такого решения указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

8.13. Возврат денежных средств за билет, приобретенный в кассе, производится в срок не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств за электронный билет, приобретенный на сайте Учреждения, производится в сроки, установленные правилами платежной системы, через которую производятся расчеты, с учетом технических возможностей платежной системы, но не может превышать 20 дней с момента обращения (получения полного пакета документов на возврат).

Способ возврата денежных средств установлен в главе 5 настоящих Правил.

8.14. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, он вправе возвратить билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с п. 1.3.2. настоящих Правил;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 8.6. настоящих Правил) представлены в Учреждение либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 8.2. - 8.7. настоящих Правил;

г) представленные документы содержат достоверную информацию;

д) билет приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

9. Порядок возврата билетов в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником

9.1. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи (супругом, супругой, отцом, матерью, сыном или дочерью, усыновителем или усыновленным) или его близким родственником (дедушкой, бабушкой, внуком,

заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Возврату подлежит полная стоимость билета.

9.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника предоставляется посетителем непосредственно 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.

9.3. Предоставление заявления о возврате в связи со смертью родственника производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя. 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, приобретенного в кассе, либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета и копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия справки о смерти такого лица, выданной 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).

9.5. 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.

9.6. В случае невозможности представления посетителем документов, указанных в п.п. «б», «в» п. 9.4. настоящих Правил, в срок, указанный в п. 9.2. 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 настоящей главой, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 9.2. настоящих Правил.

9.7. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме, он предоставляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в п. 9.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

9.8. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения. По требованию посетителя Учреждение делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

9.9. 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.

В случаях, предусмотренных п. 9.6. - 9.7. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в п. 9.4. настоящих Правил.

9.10. 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 в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 9.14. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю.

9.11. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 9.14. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- 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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

9.12. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю в размере полной стоимости билета Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

9.13. Возврат денежных средств за билет, приобретенный в кассе, производится в срок не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств за электронный билет, приобретенный на сайте Учреждения, производится в сроки, установленные правилами платежной системы, через которую производятся расчеты, с учетом технических возможностей платежной системы, но не позднее 20 дней с момента обращения (получения полного пакета документов на возврат).

Способ возврата денежных средств установлен в главе 5 настоящих Правил.

9.14. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, он вправе возвратить билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительными в соответствии с п. 1.3.2. настоящих Правил;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 9.6. - 9.7. настоящих Правил) представлены в Учреждение либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 9.2. - 9.7. настоящих Правил;

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.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют в данной редакции до момента внесения в них изменений, дополнений или до издания в установленном порядке новых правил.

10.2. В Правила могут вноситься изменения и дополнения в связи с изменением законодательных актов, регулирующих данные правоотношения, а также в случае изменения финансовых, материально-технических или организационных возможностей Учреждения, в том числе связанных с эксплуатацией автоматизированной системы продажи билетов.

10.3. Если вследствие изменения законодательства отдельные пункты настоящих Правил утратят силу, до момента внесения в них изменений и дополнений Учреждение в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.

10.4. Настоящие Правила доводится до сведения посетителей Учреждения путем опубликования на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, а также размещения на общедоступном для обозрения месте в здании Учреждения.