

Порядок и условия возврата билетов (электронных билетов) на зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. N 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" и «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 10.07.2023)
2. Настоящий Порядок и условия определяет правила возврата посетителем билетов (электронных билетов) на культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия.
3. Учреждение, утверждая собственный порядок возврата билетов (электронных билетов), не может предоставлять посетителю меньше прав и устанавливать менее благоприятные условия возврата билетов (электронных билетов), чем это предусмотрено Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. N 1491
4. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке, означают следующее:
"билет", "электронный билет" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия;
"посетитель" - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет)

II. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

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 возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет). Форма заявления о возврате утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение 1).
2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в учреждение, либо юридическому лицу, у которого был приобретен билет (электронный билет), и на которое договором с учреждением возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета);
3. Представление заявления о возврате в учреждение либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).
4. К заявлению о возврате прилагаются:
 - оригинал неиспользованного билета,
 - распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета,
 - копия электронного кассового чека.

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

6. 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 и возврате прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения. Возможно направить отметку о получении по адресу электронной почты, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте.

7. 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 (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных настоящим Порядком, 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 (электронный билет);
- 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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

9. 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 о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

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

10. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), рассчитывается в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

11. По решению учреждения билеты могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации в соответствии с собственными порядками возврата.

12. Особенности возврата электронных билетов, проданных с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, могут определяться в собственных порядках возврата с учетом технических возможностей организации.

13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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), при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет), не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;
- в) билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых учреждение в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) не будут приниматься к возврату;
- г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с настоящими Правилами.

III. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, **связанными с болезнью посетителя**

1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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 (Приложение 1).

2. 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 (электронный билет).

3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью 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.

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

- а) оригинал неиспользованного билета (распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета), 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.
- в) 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.

5. В случае невозможности представления посетителем в срок некоторых документов, посетитель представляет оставшиеся документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и большинство документов, представлены посетителем в срок.

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, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

По требованию посетителя (его представителя) учреждение делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления, указывает перечень принятых документов и дату их получения.

7. 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.

8. 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 (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, установленных настоящим Порядком, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием причины отказа, 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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

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

Способ сообщения посетителю решения 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.

11. Особенности возврата электронных билетов, проданных с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи с болезнью в форме электронного документа, могут определяться в соответствии с собственным порядком возврата с учетом технических возможностей.

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

- а) билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных настоящим Порядком) представлены в учреждение либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- в) документы, указанные в настоящем Порядке, представлены в нужные сроки;
- г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящим Порядком;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) билет (электронный билет), приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые 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

1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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 (Приложение 1).

2. 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 (электронный билет).

3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника 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. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета на посещение зрелищного мероприятия, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, 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).

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.

6. В случае невозможности представления посетителем в срок 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.

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 не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

По требованию посетителя (его представителя) учреждение делает отметку на копии 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 (в случае необходимости направления по электронной почте).

8. 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.

9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов принимается решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем Порядка и сообщает об этом посетителю (его представителю).

10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств 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 указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного 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 указывается посетителем в заявлении о возврате.

Возврат денежных средств посетителю осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств определяется учреждением.

12. Особенности возврата электронных билетов, проданных с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи со смертью родственника в форме электронного документа, могут определяться с учетом технических возможностей.

13. 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 в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, **посетитель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:**

- а) билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы представлены в учреждение, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- в) документы представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;
- г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями Порядка;
- 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).

Приложение 1 (Форма 1)
В Муниципальное автономное учреждение
Центр культуры «Русич»

от _____

(указать фамилию, имя, отчество)

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Тел. _____

Заявление о возврате по инициативе посетителя билета, содержащее согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое ЦК «Русич» зрелищное мероприятие	
Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать билет)	
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (<i>место, ряд</i>)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет; в кассе или на официальном сайте ЦК «Русич», в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	

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 или экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета или электронной экскурсионной путевки.
- 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с Порядком, утвержденным ЦК «Русич», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку ЦК «Русич» 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.

_____/_____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется учреждением или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «___» _____ 20__ г.

Заявление зарегистрировано: «___» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

_____(подпись, расшифровка)

от _____

(указать фамилию, имя, отчество)

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Тел. _____

Заявление о возврате билета в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни, содержащее согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое ЦК «Русич» зрелищное мероприятие	
Прошу произвести возврат денежных средств за _____	
(указать билет)	
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (<i>место, ряд</i>)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет; в кассе или на официальном сайте ЦК «Русич», в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	

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
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с Порядком, утвержденным ЦК «Русич», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку ЦК «Русич» 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.

_____/_____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется учреждением или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «___» _____ 20__ г.

Заявление зарегистрировано: «___» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

(подпись, расшифровка)

Приложение 1 (Форма 3)
В Муниципальное автономное учреждение
Центр культуры «Русич»

от _____

(указать фамилию, имя, отчество)

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

Адрес:

Электронная почта:

Тел. _____

Заявление о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в соответствии Семейным кодексом Российской Федерации билета, содержащее согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое ЦК «Русич» зрелищное мероприятие

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать билет)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет; в кассе или на официальном сайте ЦК «Русич», в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	

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.
- 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, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справка) 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 или 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с Порядком, утвержденным ЦК «Русич», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку ЦК «Русич» 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.

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(заполняется учреждением или уполномоченным лицом)

Заявление принято: « ____ » _____ 20 ____ г.

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____

(подпись, расшифровка)

**«Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
(утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 10.07.2023)**

Статья 52.1. Оформление, реализация и возврат билетов на проводимые зрелищные мероприятия

(введена Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ)

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает в установленном порядке формы билета, в том числе формы электронного билета, на проводимые зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности, содержащие реквизиты билета. Учреждение вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов на проводимые ими зрелищные мероприятия.

Билеты являются недействительными, не дают права на посещение зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату:

- формы и реквизиты, которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти,
- элементы, оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным учреждением,
- содержащие исправления, поддельные билеты.

Реализация билетов, на проводимые зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, не допускается.

Реализация билетов, на проводимые зрелищные мероприятия осуществляется учреждением самостоятельно или уполномоченными им физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридическими лицами на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации, гражданами на основании гражданско-правовых договоров.

Учреждение вправе разрешить уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов. Передача прав и обязанностей по указанному договору другому лицу осуществляется в соответствии с гражданским законодательством. При этом уполномоченное лицо несет ответственность за действия другого лица перед учреждением.

Не допускается реализация билетов на проводимые зрелищные мероприятия иными, не указанными лицами. Исключение составляет: однократная продажа гражданином приобретенного им для использования в личных целях билета, по цене, не превышающей цены, указанной в билете.

Уполномоченное лицо при реализации билетов вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором с учреждением. Факт продажи покупателю билета должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату.

Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченным лицом, на проводимые муниципальными учреждениями зрелищные мероприятия, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенных билете.

Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченным лицом на проводимые иными организациями зрелищные мероприятия, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенном билете.

Порядок формирования и расчета общей стоимости сопутствующих услуг, оказываемых покупателю, утверждает Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти.

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.

Перечень соответствующих документов устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, посетитель не допускается на зрелищное мероприятие.

В случае отмены, замены либо переноса проводимого зрелищного мероприятия посетителю возмещается полная стоимость билета учреждением либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, возврат стоимости билета осуществляется в соответствии с правилами, установленными Правительством Российской Федерации.

В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по личным причинам, посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 % цены билета;
- менее, чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 % цены билета;
- менее, чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 % цены билета, абонемента или экскурсионной путевки.
- менее, чем за 3 (три) дня до дня проведения зрелищного мероприятия учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

Билеты, за исключением именных билетов, реализованных в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе льготы и скидки, по решению учреждения не принимаются к возврату.

Учреждение при возврате посетителем билета на проводимое зрелищное мероприятие вправе предложить ему:

- посетить это зрелищное мероприятие в другое время;
- посетить другое проводимое зрелищное мероприятие;
- вернуть стоимость билета.

Возврат посетителю стоимости билета осуществляется учреждением или уполномоченным лицом, у которого были приобретен билет.

Учреждение не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных лицам сверх установленной цены билета.

Порядок и условия возврата билетов на проводимые зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий утверждаются директором учреждения в соответствии с Правилами, утверждёнными Правительством Российской Федерации.

В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по личным причинам, посетитель имеет право вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) оригинал неиспользованного билет, который не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате билета представлено 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 учреждение в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре приняло решение, о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату;
- г) копия электронного кассового чека.

100%

не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения зрелищного мероприятия

50%

менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения зрелищного мероприятия

30%

менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения зрелищного мероприятия

0%

менее, чем за 3 (три) дня до дня проведения зрелищного мероприятия учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

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

Форма заявления о возврате билета по личным причинам утверждена Министерством культуры Российской Федерации.

В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель имеет право вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- 1) Заявления о возврате билета в связи с болезнью производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя);
- 2) оригинал неиспользованного билета;
- 3) копия электронного кассового чека;
- 4) 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;
- 5) в случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

В случае невозможности представления посетителем в срок некоторых документов, посетитель представляет оставшиеся документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и большинство документов, представлены посетителем в срок.

100%

до дня проведения
зрелищного мероприятия

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 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.

Форма заявления о возврате билета в связи с болезнью утверждена Министерством культуры Российской Федерации.

В случае отказа от посещения проводимого 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.

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.

Заявление о возврате в связи со смертью родственника производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- 1) оригинал неиспользованного билета на посещение зрелищного мероприятия;
- 2) копия электронного кассового чека;
- 3) 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;
- 4) 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).



100%

не позднее дня
проведения
зрелищного мероприятия

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.

В случае невозможности представления посетителем в срок 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.

Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждена Министерством культуры Российской Федерации.