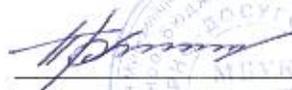
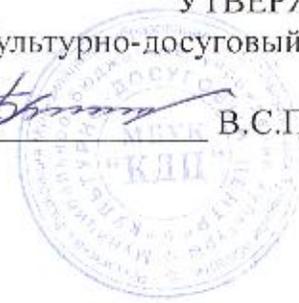


УТВЕРЖДАЮ:  
Директор МБУК "Культурно-досуговый центр"

  
В.С.Пряхина



**ПРАВИЛА**  
**Возврата билетов и абонементов на зрелищные и иные мероприятия**  
**МБУК «Культурно-досуговый центр»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», 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», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», 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» установить следующее:

1. Возврат билетов и абонементов на зрелищные и иные платные мероприятия и услуги (работы) производится по причинам, в сроки и с размером возмещения, указанными в нижеследующей таблице:

№ п/п	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости билета	Основание и условия возврата билета
1.	Отмена/замена/перенос культурно-зрелищного мероприятия.	100 %	Заявление Пользователя в случае несогласия с заменой/переносом культурно-зрелищного мероприятия.
2.	Отказ Посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по уважительным причинам, а именно: болезнь Посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.	100%	Заявление о возврате билета с предоставлением документов, подтверждающих уважительные причины отказа от посещения культурно-зрелищного мероприятия.
3.	Отказ Посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по иным причинам:		
3.1.	За 10 и более дней (включая дату культурно-зрелищного мероприя-	100%	Заявление о возврате билета

	тия)		
3.2.	За 5-9 дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	50%	Заявление о возврате билета
3.3.	За 3-4 дня (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	30%	Заявление о возврате билета
3.4.	Менее чем за 3 дня	Денежные средства за билет не возвращаются	

2. Именные билеты (абонементы) дают право на посещение мероприятий, оказания платных услуг только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете (абонемента) данным, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в указанных сведениях посетитель на мероприятие не допускается и (или) ему не может быть оказана платная услуга.

2.1 Представление заявления о переоформлении билета производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

2.2 Представление заявления о переоформлении билета представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

2.3 К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

3. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МБУК "Культурно-досуговый центр" 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), абонемента (электронного абонемента), в том числе именного билета, именного абонемента. Форма заявления является приложением 1 к настоящим правилам.

3.1 Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем, в случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность) в организацию лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя), либо направлением по электронной почте или заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомления о вручении.

3.2 К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента. При возврате электронного билета, электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абоне-

мента , содержащих реквизиты электронного билета, электронного абоне-мента , а также копия электронного кассового чека.

3.3 Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) уполномоченное лицо в МБУК "Культурно-досуговый центр" делает отметку на копии заявления о возврате, о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с 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).

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

3.5 В случае отказа посетителя от посещения проводимого МБУК "Культурно-досуговый центр" зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (абонемена, если это платная услуга) в связи с болезнью по форме, установленной приложением 2 к настоящим Правилам.

3.6 Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в МБУК "Культурно-досуговый центр" либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов **не позднее дня проведения зрелищного мероприятия**, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент). Представление заявления о возврате билета в связи с болезнью в МБУК "Культурно-досуговый центр" производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

3.7 К заявлению посетителя о возврате билета в связи с болезнью прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета, абонемена , в том числе именного билета, именного абонемена , либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемена , содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемена , 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 и (или) платной услуги.

3.8 В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.6 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б"

пункта 3.7 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 3.6 настоящих Правил. В случае непредставления в установленный срок документа, подтверждающего болезнь посетителя, денежные средства за билет ( абонемент) не возвращаются.

3.9 Организация в течение **10** (десяти) 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**(тридцати) дней.

3.10 Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, на проводимые МБУК "Культурно-досуговый центр" зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили **не позднее дня проведения первого** зрелищного мероприятия (услуги), входящего в абонемент.

3.11 Организация не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 3.10 настоящих Правил), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения МБУК" Культурно-досуговый центр" о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю происходит **путем возврата денежных средств безналичным перечислением на указанные банковские реквизиты посетителя.**

3.12 В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией 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 приложение 3 к настоящим правилам.

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

3.14 Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в организацию 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.

3.15 К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета, абонемена, в том числе именного билета, именного абонемена, на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемена, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемена, 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).

3.16 В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.13 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 3.15 настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение **14 (четырнадцати) дней** со дня проведения зрелищного мероприятия(услуги) при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 3.13 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 3.15 настоящих Правил, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

3.18 Организация не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемена (электронного абонемена), в том числе именного абонемена (с учетом положений пункта 3.13 настоящих Правил), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения организации о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью, осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Способ возврата денежных средств посетителю происходит **путем возврата денежных средств в наличной форме**, если билет, абонемент (именной абонемент) и (или) услуга приобретены за наличный расчет. Если покупатель оплатил билет, абонемент (именной абонемент), услугу по безналичному расчету, возвращается сумма также безналичным способом (п. 1 Указания ЦБ от 09.12.2019 № 5348-У «О правилах наличных расчетов»).

Билет, абонемент (именной абонемент) или услуга которые куплены со скидкой не подлежат возврату.