

Приложение к приказу
ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны»
от «03» июля 2023г. № 108

**Правила
возврата билетов на мероприятия
с участием ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила (далее — Правила) регламентируют порядок возврата билетов на мероприятия с участием ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны» (далее — Ансамбль).

1.2. 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 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 22.05.2003 N 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»;
- Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 N 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части";
- Уставом ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны».

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Посетителей путём их размещения на официальном сайте Ансамбля и в местах реализации билетов уполномоченными лицами.

1.4. Настоящие Правила определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые мероприятия с участием ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны» в случае отказа посетителя от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителем билеты (электронные билеты).

2. Основные понятия и термины, используемые в настоящих Правилах:

Мероприятие - концерт, концертная программа, фестиваль, а также любое иное театрально-зрелищное, культурно-массовое, зрелищно-развлекательное или иное зрелищное мероприятие с участием ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны».

Билет (в равной степени электронный билет) – документ, составленный по форме предусмотренной действующим законодательством РФ, удостоверяющий право Посетителя на посещение Мероприятия, указанного в билете, при предъявлении билета и наличии соответствующего кассового чека, содержащий всю необходимую информацию о Мероприятии.

Электронный билет – это входной электронный документ, автоматически формируемый в режиме онлайн или режиме бронирования электронным способом в виде графического изображения с QR-кодом, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право зрителя на разовое посещение мероприятия и получение услуг Организатора, указанных в «электронном» билете.

Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному билету, предъявив его на входном контроле либо в распечатанном виде, либо на экране смартфона, с обязательным хорошо читаемым штрих-кодом (для считывания Сканером).

В случае копирования бланков электронных билетов, проход на мероприятие будет возможен только по тому билету, который был предъявлен первым (прочитан Сканером).

Организатор - лицо (юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель), осуществляющее организацию и проведение Мероприятия, ответственное перед Посетителями Мероприятия за надлежащее качество оказанных услуг по проведению Мероприятия и которое указано в качестве такового.

Уполномоченное лицо - юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, которому ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны» передало права и обязанности по реализации и возврату билетов на основании заключённого с таким лицом договора.

Перенос мероприятия - изменение даты и/или времени начала мероприятия.

Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в печатной или электронной форме, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Номинальная стоимость билета - цена, указанная в Билете на посещение Мероприятия, которую устанавливает Ансамбль или Организатор Мероприятия.

Услуга – проведение **Организатором** мероприятия, посещение которого возможно при предъявлении билета.

Посетитель - физическое лицо, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет, в том числе электронный билет, либо имеющее намерение приобрести билет на мероприятие, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3. Общие условия возврата билетов и денежных средств

3.1. Посетитель вправе отказаться от посещения Мероприятия и потребовать возврат уплаченных им денежных средств при возврате билета затраченных на его покупку, на условиях, установленных настоящими Правилами.

3.2. Возврат неиспользованного билета возможен до начала проведения мероприятия (оказания услуги) при наличии возвращаемого оригинала билета с неповрежденным контролем. В случае повреждения, порчи, утраты билета целиком или его частей, дубликат билета не выдаётся и деньги не возвращаются.

Возврат билетов и получение денежных средств за билеты, осуществляется по месту их приобретения у уполномоченных лиц по реализации билетов, с которым у Ансамбля заключен договор о продаже билетов.

3.3. В случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета не возвращается.

3.4. Возврат билетов производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт) и кассового чека. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

3.5. Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца и предъявляется документ, удостоверяющий личность (бланк заявления находится у уполномоченного билетного распорядителя и размещается на сайте Ансамбля). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

3.6. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой или по безналичному расчету, заполняется заявление установленного образца, предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек. (Бланк заявления можно получить у уполномоченного билетного распорядителя или скачать с сайта Ансамбля). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты. Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия (доверенность).

3.7. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте билетного оператора, осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке и на условиях, предусмотренных Пользовательским соглашением установленным билетным оператором.

3.8. Возврат стоимости Билетов, реализованных в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе с льготами и скидками, осуществляется в соответствии с настоящими Правилами и с учётом полученных скидок.

Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, иные дополнительные платежи Организатором или уполномоченным лицом не возмещаются.

3.9. Неиспользованный билет не дает права посещения мероприятия в другие времена и дату, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя

по согласованию с Организатором и при наличии возможности дата посещения изменена.

4. Замена, отмена, перенос мероприятия

4.1. В случае замены, отмены или переноса мероприятия Посетитель вправе отказаться от посещения Мероприятия, при этом номинальная стоимость возвращаемых билетов возмещается Покупателю полностью.

4.2. В случае замены мероприятия, приобретенные билеты, считаются действительными на заменённое Мероприятие и не требуют дополнительного в них уточнения.

4.3. В случае отмены Мероприятия Посетитель вправе обменять билет отмененного Мероприятия на билет аналогичного Мероприятия, намеченного в другие дату и/или время, или на иное Мероприятие при условии выбора равноценного билета.

4.4. Возврат денежных средств за Билеты на отмененное Мероприятие, приобретенные у уполномоченных лиц, осуществляется в течении 30 календарных дней с момента отмены Мероприятия.

Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в электронном виде у билетного оператора, осуществляется по правилам и в сроки установленными билетным оператором.

4.5. В случае переноса даты и/или времени начала Мероприятия, билет сохраняет свое действие для посещения Мероприятия с учетом изменённой даты и/или времени начала Мероприятия указанных в билете и замены билета не требуется.

4.6. При переносе Мероприятия на другую дату возврат билетов и денежных средств возможен до вновь объявленной даты Мероприятия.

5. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимое с участием ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны» мероприятие в случае отказа посетителя от посещения мероприятия по собственной инициативе

5.1. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия с участием ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны» по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являющегося 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 возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате (Приложение № 1 к настоящим Правилам)).

5.2. Заявление о возврате подаётся посетителем (его представителем) непосредственно уполномоченному лицу, у которого был приобретен билет (электронный билет) и на которое договором с Ансамблем возложена обязанность по возмещению стоимости возвращаемого билета (электронного билета).

5.3. Подача заявления о возврате осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

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

5.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

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

5.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения.

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

5.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, уполномоченное лицо 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, предусмотренных п. 5.13. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

5.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 5.13. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо 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) (далее - уведомление об отказе);

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

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

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

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

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

Уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется уполномоченным лицом самостоятельно.

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

5.11. В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов от цены билета (электронного билета);

- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов от цены билета (электронного билета);

- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов от цены билета (электронного билета).

5.12. В случае поступления отказа посетителя, от посещения проводимого мероприятия, менее чем за 3 дня до начала проведения мероприятия уполномоченное лицо вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

5.13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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 возвратить билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

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

- заявление о возврате билета (электронного билета) представлено уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;

- билет (электронный билет) не приобретён в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых уполномоченным лицом или Организатором 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;

- заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями настоящих Правил.

6. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые мероприятия с участием ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны», в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

6.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью (Приложение № 2 к настоящим Правилам).

6.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) непосредственно уполномоченному лицу по продаже билетов у которого был приобретен билет (электронный билет), либо направляется уполномоченному лицу заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет).

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

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

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

- оригинал неиспользованного билета либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

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

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

6.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 6.2. настоящих Правил, документов, указанных в пункте 6.4. настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 6.2. настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 6.3. -6.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

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

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

если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

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

В случаях, предусмотренных пунктом 6.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 6.2. настоящих Правил.

6.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 6.12. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 6.12. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе 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 уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

6.11. Уполномоченное лицо 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 уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с порядком возврата установленным уполномоченным лицом.

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

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

- заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 6.7. настоящих Правил) представлены непосредственно уполномоченному лицу, либо направлены к нему заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

- документы, указанные в пункте 6.4. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

- заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 6.2. - 6.7. настоящих Правил;

- представленные документы содержат достоверную информацию;

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

7. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые мероприятия с участием ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны»

в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

7.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия с участием ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны» 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).

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

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

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

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

- оригинал неиспользованного билета либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

- 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;

- 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 не полнородными братом или сестрой).

7.5. 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.

7.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 7.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» пункта 7.4. настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 7.2. настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 7.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

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

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

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

В случаях, предусмотренных пунктом 7.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 7.4. настоящих Правил.

7.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 7.12. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

7.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 7.12. настоящих Правил, несоблюдение

которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе 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 уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

7.11. О принятом решении по возврату денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с порядком возврата установленным уполномоченным лицом.

7.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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 возвратить билет (электронный) билет при соблюдении следующих условий:

- билет (электронный билет) не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 7.6. настоящих Правил) представлены уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;
- документы, указанные в пункте 7.4. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 7.2. -7.6. настоящих Правил;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета).

8. Особенности отмены, замены либо переноса проводимого мероприятия с участием ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны», в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части

8.1. Особенности отмены, замены либо переноса проводимого мероприятия с участием ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны», в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части установлены в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491.

8.2. При отмене или переносе мероприятий, в связи с введением режимов, указанных в пункте 8.1. настоящего Положения уполномоченное лицо по продаже билетов, Организатор мероприятия и Ансамбль размещают на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого мероприятия после даты отмены режимов, указанных в пункте 8.1. настоящего Положения, и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету. Уполномоченное лицо по продаже билетов при отсутствии официального сайта уведомляет покупателей любым доступным способом, в том числе в месте продажи билетов.

Информация об отмене или о переносе мероприятия размещается Ансамблем не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в пункте 8.1. настоящего Положения.

В случае невозможности в установленный абзацем вторым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия Ансамбль размещает на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена Ансамблем не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 8.1. настоящего Положения.

8.3. При отмене проведения Мероприятия уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить то же или иное мероприятие после отмены режимов указанных в п. 8.1. настоящих правил, либо возместить посетителю полную стоимость билета.

8.4. При переносе мероприятия уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету.

В случае, если Организатор или Ансамбль не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 8.1. настоящего Положения, не определили дату и время проведения перенесенного мероприятия и не разместили информацию об

этом на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», такое мероприятие считается отмененным и уполномоченное лицо обязано осуществить возврат полной стоимости билета посетителю по его инициативе:

- в день обращения посетителя о возврате стоимости билета;
- в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен электронный билет.

Организатор обязан провести все мероприятия, перенесенные в связи с введением режимов, указанных в пункте 8.1. настоящего Положения, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 8.1. настоящего Положения.

8.5. Возврат полной стоимости билета, при отмене мероприятий, в связи с введением режимов, указанных в пункте 8.1. настоящего Положения, осуществляется уполномоченным лицом по его инициативе:

- не позднее 180 дней со дня обращения посетителя, о возврате стоимости электронного билета с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который были оформлены и приобретены билеты;
- не позднее 180 дней со дня обращения посетителя, о возврате стоимости билета, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 8.1. настоящего Положения.

8.6. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета с даты отмены режимов, указанных в пункте 8.1. настоящих Правил:

- не позднее 6 месяцев в случае, если мероприятие было отменено;
- не позднее 9 месяцев если мероприятие было перенесено, но Организатор в течение 6 месяцев не определил дату и время его проведения).

9. Заключительные положения

9.1. Учреждение имеет право вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на официальном сайте: <https://chaldony54.ru>

Приложение:

1. Форма заявления о возврате билета
2. Форма визуального оформления Билета

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТА

Уполномоченному лицу по продаже билетов
на мероприятие с участием
ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны»

(наименование)

ЗАЯВИТЕЛЬ:

(ФИО)

Телефон:

Почтовый адрес:

ЗАЯВЛЕНИЕ о возврате денежных средств

Я,

(фамилия имя отчество полностью)

прошу вернуть денежные средства в размере

(цифрами прописью)

)

на Мероприятие

Дата и время Мероприятия

Билет серия _____ № _____

Стоимость билета _____ / _____ /
(цифрами /прописью)

Информация о форме оплаты при покупке билета:

(наличными, банковская карта её реквизиты с указанием владельца)

Причина возврата (отменить необходимый вариант):

- в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе

- в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни (необходимо приложить документы, предусмотренные Правилами возврата)
 - в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника (необходимо приложить документы, предусмотренные Правилами возврата)
 - иная причина (необходимо указать): _____
-

Заявитель _____ / _____
(подпись, расшифровка)

Документ, удостоверяющий личность Заявителя (обязательно для заполнения):

Паспорт _____ кем выдан: _____

Дата выдачи: _____ код подразделения: _____

Приложение (при наличии отметить и приложить):

- копия документа, удостоверяющего личность заявителя и его представителя
 - оригинал неиспользованного билета
 - распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета
 - копия кассового чека (в т.ч. электронного)
 - копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия
 - 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
 - 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)
 - копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте:

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

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

Заявитель _____ / _____
(подпись, расшифровка)

по электронной почте:

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, Правилами возврата билетов на мероприятие ГАУК НСО Ансамбль «Чалдоны» ознакомлен(а).

Даю свое согласие на обработку и хранение своих персональных данных, согласно Федеральному закону "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ

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

ЗАЯВИТЕЛЬ:

_____ (ФИО полностью)

/ _____ / _____ /
подпись расшифровка подписи дата подачи

Заявление принято: «____» 202____ г.

_____ / _____ /
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «____» 202____ г. за №_____

Решение о возврате: _____

Поданное в электронном виде Заявление принимается к рассмотрению только полностью заполненное от руки, с разборчивым почерком, в виде отсканированных (сфотографированных, цветных) копий с собственноручной подписью заявителя.

ФОРМА ВИЗУАЛЬНОГО ОФОРМЛЕНИЯ БИЛЕТА

