

Муниципальное автономное учреждение культуры  
«Социально-культурный центр города Каменска-Уральского»

ПРИКАЗ

17.09.2021 № 38/01

*Об утверждении правил продажи и возврата билетов*

В соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить в новой редакции правила продажи и возврата билетов на культурно-массовые мероприятия, проводимые в МАУК «СКЦ» с 17 сентября 2021 года.

2. Отменить с 17 сентября 2021 года действие приказа от 09.04.2019 № 14/ОД «Об утверждении правил продажи и возврата билетов».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



О.Н.Сергеева

## ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ на культурно-массовые мероприятия, проводимые в МАУК «СКЦ»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила продажи и возврата билетов (далее – Правила) являются публичной офертой и регламентируют порядок приобретения и возврата билетов на мероприятия, проводимые в муниципальном автономном учреждении культуры «Социально-культурный центре города Каменска-Уральского» (далее – Учреждение) и основываются на положениях Гражданского кодекса Российской Федерации, Законах Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", Постановлений Правительства Российской Федерации 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", от 3 апреля 2020 г. 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) возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на все территории Российской Федерации либо на ее части", и иных нормативно-правовых актах, регламентирующих деятельность как самого Учреждения, так и деятельность в сфере организации культурно-досуговых мероприятий в целом.

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

**"Посетитель"** – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее электронный билет, электронный абонемент на сайте Учреждения на условиях соблюдения настоящих Правил.

**"Мероприятие"** – культурно-массовое мероприятие, посещение которого возможно только по предъявлению специального документа – Билета.

**"Билет"** – билет (электронный билет) - документ строгой отчетности, удостоверяющий право Посетителя на посещение Мероприятия и содержащий всю необходимую информацию о Мероприятии, выделенном Посетителю месте на Мероприятии, а также цене.

**"Сайт"** – WEB-Сайт МАУК «СКЦ», размещенный по электронному адресу: [www.skcb66.ru](http://www.skcb66.ru), предназначенный для размещения информации, оформления и оплаты Билетов на Мероприятия.

**"Заказ"** – один или несколько Билетов на Мероприятия, выбранные Посетителем. Полная стоимость Заказа включает номинальную цену выбранных Посетителем

"Оплата" – внесение Посетителем денежных средств за Заказ через системы приема онлайн платежей (платежные системы билетного оператора на Сайте). При успешном выполнении операции со счета Посетителя снимается сумма в размере всего Заказа и становится оплаченным, Билеты – выкупленными.

"Аннуляция" – удаление Билетов из Заказа с автоматическим переводом их в свободную продажу. Если Заказ не оплачен, то он аннулируется автоматически по истечении времени, отведенного для оплаты Заказа.

1.3. Настоящие Правила регламентируют условия и порядок продажи Билетов и обязательства, возникающие в связи с этим у Посетителя посредством акцепта настоящей Оферты, регламентируется нормами гражданского законодательства.

1.4. В соответствии со ст. 428, п. 2 ст. 437, ст. 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации, безусловным принятием (акцептом) условий настоящей публичной Оферты считается приобретение Посетителем Билета на Мероприятие с платным входом, проводимое в Учреждении.

1.5. Продажа Билетов Посетителю производится исключительно для личных целей и на условиях Оферты.

1.6. Если Посетитель не принимает в полном объеме условия настоящей Оферты, продажа Билетов не производится.

1.7. Условия Оферты действительны для Посетителей, осуществляющих заказ Билетов через Сайт Учреждения.

## **1. ОФЕРТА**

2.1. Предметом Оферты является предоставление Посетителю услуг по оформлению и продаже Билетов на Мероприятия, в порядке и на условиях, предусмотренных Офертой (далее по тексту – Услуги).

2.3. В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ "О персональных данных" Посетитель признает, что соглашается с использованием Учреждением его персональных данных, полученных в процессе оформления Билета/Заказа. Срок использования предоставленных персональных данных – в соответствии с действующим законодательством. Посетитель гарантирует и несет ответственность за то, что данные, указанные в Заказе являются добровольно предоставленными им и третьими лицами при оформлении Билета, и все эти лица ознакомлены и согласны с Офертой.

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ**

3.1. Настоящие Правила считаются основным документом в официальных взаимоотношениях между Покупателем и Учреждением по реализации Билетов на Мероприятия, проводимые в Учреждении.

3.2. Продажа Билетов на Мероприятия осуществляется в сети Интернет на официальном сайте Учреждения через билетного оператора и кассу Учреждения в валюте Российской Федерации.

3.3. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 г. N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" при приобретении Билета следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении Мероприятия (информация указывается на афишах и Билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях или лиц, их

3.4. Билет необходимо сохранять до окончания Мероприятия.

3.5. Билет действителен на одно лицо независимо от возраста.

3.6. На вечерние Мероприятия дети до 7 лет допускаются только в сопровождении взрослых, при условии наличия Билетов на каждого посетителя.

3.7. Гражданам с ограниченными функциями передвижения выделяются специальные места для просмотра Мероприятия при предварительном согласовании с администрацией Учреждения.

3.8. Для приобретения Билета на официальном сайте Учреждения необходимо выбрать Мероприятие и нажать кнопку "Купить Билет".

Оплата осуществляется через автоматизированную билетную систему билетного оператора, на которую будет перенаправлен Посетитель.

3.9. При оформлении Заказа Посетителю будет предложено заполнить форму с контактными данными Посетителя, ознакомиться с "Пользовательским соглашением" билетного оператора, а также оплатить приобретение электронного билета.

3.10. Оплата Билета банковской картой осуществляется в течение 15 минут, по истечении которых, если оплата не проведена, выбранные места на схеме зала освобождаются, а Заказ аннулируется.

3.11. Общая стоимость Заказа на Сайте Учреждения включает только стоимость билета.

3.12. Оплатив на Сайте Учреждения Билет, Посетитель получает на свою электронную почту Электронный билет со штрих-кодом, который необходимо распечатать или скачать на мобильное устройство и предъявить перед началом Мероприятия контролёру билетов для сканирования.

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

3.14. По желанию Посетителя возможно провести бронирование билетов на Мероприятие по телефону 8(3439) 379378.

3.15. Бронированные билеты должны быть выкуплены в трехдневный срок с момента бронирования.

3.16. Бронирование билетов начинается одновременно с продажей билетов на Мероприятие, завершается за 3 дня до даты мероприятия.

### **3. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**

4.1. При возврате денежных средств, принимаются Билеты купленные только в сети Интернет на официальном сайте Учреждения через билетного оператора или в кассе Учреждения. Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту Посетителя или через кассу Учреждения.

4.2. Правила и условия возврата билетов, на проводимые МАУК «СКЦ» зрелищные Мероприятия в случае отказа Посетителя от их посещения представлены в Приложении 1 к настоящим Правилам.

4.3. Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого МАУК «СКЦ» зрелищного мероприятия, 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 представлено в Приложении 2 к настоящим Правилам.



4.4. При возникновении нештатных ситуаций при покупке и возврате Билета руководство Учреждения оставляет за собой право принять индивидуальное решение по каждому случаю возникновения подобных ситуаций.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **5.1. Посетитель имеет право:**

5.1.1. Самостоятельно из открытых источников наводить справки о стоимости Билетов на Мероприятия и принимать решение о приобретении Билетов.

5.1.2. Получать информацию о правилах продажи Билетов, имеющихся категориях Билетов и иной информации в отношении Мероприятий, которые проводит Учреждение, с использованием Интернета, общения с Учреждением и прочими способами, указанными на Сайте.

##### **5.2. Посетитель обязан:**

5.2.1. Подробно ознакомиться со всеми правилами Оферты и принять их при совершении покупки Билета, а также все дополнительные правила, регулирующие отношения Сторон по Оферте.

5.2.2. При оформлении Заказа предоставить необходимую верную, точную и полную информацию о Посетителе. Посетитель несет ответственность за несовершеннолетних детей, в интересах которых он приобретает Билеты.

5.2.3. Посетитель признает, что он несет полную ответственность за данные, сообщаемые Учреждению. Учреждение не несет ответственности за отсутствие возможности предоставления услуг и продажи Билетов на условиях, отличающихся от изложенных в настоящих Правилах.

5.2.4. Не размещать, не публиковать, не передавать и не распространять сообщения, которые могут носить преступный характер или причинить какой-либо вред Учреждению.

##### **5.3. Учреждение имеет право:**

5.3.1. Требовать от Посетителя соблюдать все процедуры оформления/оплаты Заказа в соответствии с условиями, изложенными в настоящих Правилах.

5.3.2. Производить модификацию любого программного обеспечения Сайта, приостанавливать работу программных средств, обеспечивающих функционирование Сайта, при обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа к Сайту.

##### **5.4. Учреждение обязано:**

5.4.1. Предоставлять Посетителю необходимую информацию о проводимых Мероприятиях в Учреждении.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Оферте Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условий настоящей Оферты.

6.2. Посетитель принимает на себя все возможные коммерческие риски, связанные с его действиями по допущению ошибок и неточностей в предоставленных им своих данных.

6.3. Учреждение не несет ответственности за любые убытки и моральный вред,

понесенные Посетителем в результате ошибочного понимания или непонимания им информации о порядке оформления/оплаты Заказа.

6.4. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Оферте, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, относятся: стихийные бедствия, военные действия, забастовки, действия и решения государственных органов власти, сбои, возникающие в телекоммуникационных и энергетических сетях.

## **6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

7.1. Споры, возникающие при исполнении договора на условиях настоящей Оферты, разрешаются с обязательным соблюдением претензионного порядка. Претензия подается Учреждению в письменном виде с приложением документов, обосновывающих предъявляемые требования, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента возникновения причины спора. Поступившая претензия рассматривается Учреждением в срок не позднее 10 (десяти) дней.

7.2. При невозможности достижения согласия, возникшие споры подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. По всем остальным вопросам, не предусмотренным в Оферте, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## **8. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ. ВОПРОСЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

8.1. Все предложения, вопросы и уведомления в соответствии с настоящими Правилами, следует направлять по адресу нахождения Учреждения: 623402, Свердловская область, город Каменск-Уральский, ул. Ленина, дом 36, либо по телефону: 8(3439)37-93-93.

**ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ  
ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ  
НА ПРОВОДИМЫЕ МАУК «СКЦ»  
КУЛЬТУРНО-МАССОВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА  
ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ИХ ПОСЕЩЕНИЯ**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые МАУК «СКЦ» (далее – Учреждение) театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

2. Настоящий Порядок возврата не может предоставлять Посетителю меньше прав и устанавливать менее благоприятные условия возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), чем это предусмотрено Правилами, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491.

**II. Порядок и условия возврата посетителем билетов  
(электронных билетов), на проводимое Учреждением культурно-массовые  
мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного  
мероприятия по инициативе посетителя**

3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).

4. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Учреждение по месту приобретения билета, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

5. Представление заявления о возврате в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

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

6. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При

возврате электронного билета, к заявлению<sup>7</sup> о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета.

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

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

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

9. 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), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных настоящими Правилами, 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), абонемент (электронный абонемент) (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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

12. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за



неиспользованный билет, рассчитывается<sup>8</sup> Учреждением в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением мероприятия посетитель имеет право при возврате билета:

не позднее чем за 10 (десять) дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов 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 процентов цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением менее чем за 3 (три) дня до дня проведения зрелищного мероприятия Учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонемента.

13. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов, проданных Учреждением 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 Учреждения.

14. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением 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 при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате билета представлено в Учреждение не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия (если собственным порядком возврата не установлено право посетителя на возврат стоимости таких билетов в случае отказа от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия);

в) билет не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Учреждением в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату;

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями пунктов 5-8 настоящего раздела.

#### IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов, на проводимые Учреждением мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

15. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью.

16. 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.

17. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Учреждение либо 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета;

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

19. 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.

20. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 17 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 19 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 17 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 18 и 19 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

По требованию посетителя (его представителя) Учреждение делает отметку на

копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

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

В случаях, предусмотренных пунктом 21 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в пункте 19 настоящих Правил.

23. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 28 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

24. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 28 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;

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

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

Способ сообщения посетителю решения Учреждение об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

25. Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета, (с учетом положений пункта 43 настоящих Правил) уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Учреждение 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.

26. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждение мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет, при

а) билет, не является 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 пунктом 21 настоящих Правил) представлены в Учреждение (если в соответствии с собственным порядком возврата не установлено право посетителя представить заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы после дня проведения зрелищного мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 19 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 17 - 21 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет, приобретенный до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

**У. Порядок и условия возврата посетителем билетов, на проводимые Учреждением мероприятия 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**

27. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением 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.

28. 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 мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет.

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

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



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

а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета;

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).

31. 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.

32. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 30 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 32 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 30 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 32 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

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

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

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

В случаях, предусмотренных пунктом 34 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в пункте 32 настоящих Правил.

35. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение принимает решение о

возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 41 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

36. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 41 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

37. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) (с учетом положений пункта 43 настоящих Правил) Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Учреждения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

38. Особенности возврата электронных билетов, проданных организацией Учреждением 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 в соответствии с учетом технических возможностей Учреждения.

39. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением 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, 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 (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 34 настоящих Правил) представлены в Учреждение (в случае, если собственным порядком возврата не установлено право посетителя представить заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы после дня проведения зрелищного мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 32 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 30 - 34 настоящих Правил;

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), абонеента (электронного абонеента).

## ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого МАУК «СКЦ» культурно-массового мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов на мероприятие, 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

1. Настоящее Положение устанавливает особенности отмены, замены либо переноса проводимого МАУК «СКЦ» (далее – Учреждение) зрелищного мероприятия, 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 в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491.

2. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, проводимых Учреждением в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения Учреждение размещает на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

Информация об отмене или о переносе зрелищного мероприятия размещается Учреждением не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

В случае невозможности в установленном абзацем вторым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия Учреждение размещает на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена Учреждением не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

3. При отмене Учреждением проведения зрелищных мероприятий Учреждение вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, либо возместить посетителю полную стоимость билета.

3(1). При переносе зрелищного мероприятия Учреждение вправе предложить посетителю посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету.

В случае, если Учреждение не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, не определили дату и время проведения



перенесенного зрелищного мероприятия и не разместили информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", такое зрелищное мероприятие считается отмененным и Учреждение обязано осуществить возврат полной стоимости билета/ абонеента посетителю по его инициативе:

в день обращения посетителя о возврате стоимости билета в Учреждение;

Учреждение обязано провести все зрелищные мероприятия, перенесенные ими в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

4. Возврат полной стоимости билета, абонеента при отмене зрелищных мероприятий, проводимых Учреждением, в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, осуществляется Учреждением по его инициативе:

- не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета в Учреждении;

- не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета в Учреждение, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

5. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета в Учреждение с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения:

- не позднее 6 месяцев в случае, указанном в пункте 3 настоящего Положения;

- не позднее 9 месяцев в случае, установленном в абзаце шестом пункта 3(1) настоящего Положения.

6. Возмещение стоимости билетов, реализованных Учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), осуществляется в соответствии с настоящим Положением.