

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
АУ «Концертно-театральный
центр «Югра-Классик»
_____ Е.И. Пынзарь
Приказ от «__» _____ 2022 г.

**Правила продажи и возврата билетов на мероприятия,
организуемые в АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик»
(далее – Учреждение)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (зрителя) и Продавца (АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик») при продаже и возврате билетов на мероприятия, организуемые в АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик» (далее - Правила) разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 52-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт (в ред. от 08.03.2015 № 51-ФЗ);
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- Положением об осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт без применения контрольно-кассовой техники, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2008 № 359 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 14.02.2009 № 112, от 15.04.2014 № 334);
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;
- Постановлением Госстандарта России от 06.11.2001 № 454-ст «О принятии и введении в действие ОКВЭД» (вместе с «ОК 029-2001 (КДЕС Ред.1) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности» (ред. от 31.03. 2015);
- Письмом Министерства культуры РФ от 15.09.2009 № 29-01-39/04 «О направлении Методических указаний о порядке применения, учёта, хранения и уничтожения бланков строгой отчётности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры РФ и регламентируют порядок и правила для Автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный центр «Югра-Классик» (далее - Учреждение) и Покупателей (далее - зрителей) продажи и возврата билетов на мероприятия, проводимые Учреждением;
- Приказом Министерства Культуры от 22.03.2021 № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонеента и

именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия»

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г № 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».

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путём их размещения в фойе и в зале билетной кассы Учреждения, на официальном сайте <http://ugraclassic.ru/> в разделе «Зрителям», в официальных группах в социальных сетях и являются договором публичной оферты. Покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Учреждением и зрителем по купле-продаже билетов.

1.3. Учреждение обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в репертуаре, состоялись в назначенные дни и время, на должном художественном и техническом уровне.

1.4. В исключительных случаях Учреждение оставляет за собой право вносить отдельные изменения в программы мероприятий, даты и состав исполнителей.

1.5. Учреждение предоставляет информацию о концертах (программа, исполнители), размещая афиши, другие информационные материалы на стендах зала билетной кассы, на сайте Учреждения и официальных группах в социальных сетях.

Информацию о концертах также можно получить по телефонам +7(3467) 352-635, 352-703 (отдел маркетинга и рекламы), +7(3467)352-535, 352-564 (касса) и по электронной почте marketing@ugraclassic.ru.

2. Общие правила продажи билетов.

2.1. Продажа билетов в билетной кассе Учреждения осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

Кассовый чек - бланк строгой отчетности, первичный учётный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники (далее - ККТ) в момент расчёта между Учреждением и зрителем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчёте, подтверждающий факт его осуществления.

2.2. Форма билета (электронного билета) представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702), изготавливается типографским способом и содержит следующую обязательную информацию:

- корешок: указывается информация о серии, номере и стоимости билета, наименование мероприятия, проводимого Учреждением. На корешке дублируется серия и номер бланка;

- сведения об Учреждении: указываются наименование Учреждения, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика, вид билета (билет или электронный билет), серия и номер билета или уникальный номер электронного билета;

- знак информационной продукции (возрастная метка);

- сведения о мероприятии: указываются наименование мероприятия, дата, время и место его проведения, стоимость билета (электронного билета), место размещения зрителя (место, ряд, сектор);

- иная информация (сведения (реквизиты), предусмотренные законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники (Статья 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации));

- сведения об изготовителе бланка билета (наименование и (или) сокращённое наименование (при наличии) изготовителя бланка билета, место нахождения (адрес) и идентификационный номер налогоплательщика;

- контроль.

2.3. Билеты на концерты Учреждения можно приобрести:

- в кассе, расположенной в здании Учреждения по адресу ул. Мира, 22. Режим работы кассы: с 9.00 до 19.00 (без перерыва) по будням, с 11.00 до 19.00 (перерыв с 13.00 до 14.00) по выходным. Режим работы билетной кассы может быть изменён по особому распоряжению Учреждения;

- на сайте Учреждения <http://ugraclassic.ru>.

2.4. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефонам +7(3467) 352-535, +7(3467) 352-564, а также на сайте Учреждения: <http://ugraclassic.ru>.

2.5. При осуществлении расчёта кассир билетной кассы Учреждения выдает кассовый чек на бумажном носителе и бланк билета. В случае приобретения билета онлайн зрителю направляется билет и кассовый чек в электронной форме на предоставленный адрес электронной почты.

2.6. Кассовый чек, полученный зрителем в электронной форме и/или распечатанный им на бумажном носителе, приравнивается к кассовому чеку, отпечатанному ККТ на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком кассовом чеке, идентичны направленному зрителю в электронной форме кассовому чеку.

2.7. Приобретая билет (электронный билет), зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи билетов и посещения Учреждения. Билет (электронный билет) и кассовый чек не дублируются и не восстанавливаются в случае их утраты по любой причине.

2.8. Билет (электронный билет) с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Учреждение от каких-либо обязательств по нему.

2.9. Зритель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета (электронного билета) в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключённых договоров с Учреждением на распространение билетов.

При выявлении факта незаконного приобретения или использования билета (электронного билета), администрация Учреждения может принять решение о запрете посещения зрителем мероприятия Учреждения.

2.10. Дети до 3-х лет имеют возможность посещения мероприятия бесплатно, при условии, что не занимают отдельного кресла в зрительном зале.

2.11. Один билет даёт право посещения мероприятий Учреждения одному зрителю.

2.12. На вечерние мероприятия допускаются дети с 12 лет в сопровождении взрослого.

В случае, если дети нарушают тишину и мешают проведению мероприятия, Учреждение оставляет за собой право обратиться с просьбой покинуть помещение.

2.13. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении Комплекта Учреждение рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях, иных сопровождающих лицах. Учреждение не несет ответственности за нарушение зрителем данных рекомендаций.

2.14. При выявлении факта использования Комплекта в нарушение настоящих Правил, администрация принимает решение о запрете посещения зрителем мероприятия.

2.15. Контроль прохода зрителей в Учреждение осуществляется по билетам с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

3. Правила бронирования и продажи билетов.

3.1. По желанию зрителей возможно произвести бронирование билетов на концерты по телефонам: +7 (3467) 352-564, +7 (3467) 352-535 (билетная касса). Бронирование производится в рамках графика работы билетной кассы (пункт 2.3.).

3.2. При бронировании билетов зритель сообщает билетному кассиру необходимую информацию о своих персональных данных: фамилию, имя, отчество (при наличии), контактные данные (номер сотового телефона) для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить билет в билетной кассе Учреждения.

Срок брони составляет 72 часа с момента оформления заказа, по истечении которого бронь снимается без информирования зрителя. Для продления брони зритель должен уведомить кассира о точной дате выкупа билетов.

Учреждение оставляет за собой право изменить срок бронирования билетов, сообщив об этом зрителю при оформлении брони, либо закрыть возможность бронирования на данное мероприятие.

3.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения. Информация находится на стендах кассового зала и на официальном сайте Учреждения.

3.4. Билет на мероприятие приобретается для каждого зрителя, в том числе на ребенка старше 3-х лет. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое в Учреждении, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Учреждением, а также согласие с данными Правилами.

3.5. За 30 минут до начала мероприятия билетная касса Учреждения в первую очередь продает билеты на текущий концерт.

3.6. Оплата билетов проводится за наличный расчёт или по банковским картам платёжных систем в российских рублях (VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР) по указанным в билетах ценам через терминал.

3.7. Цены на билеты устанавливаются Учреждением на основании Приказа. Одновременно утверждается расписание мест зала, которая учитывает сложность и особенность каждого конкретного мероприятия.

3.8. Информация о стоимости билетов размещается на сайте Учреждения. Учреждение оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты.

3.9. Билет не дублируется для финансовой и налоговой отчётности.

3.10. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять по первому требованию представителям администрации Учреждения.

4. Правила бронирования и продажи билетов для юридических лиц.

4.1. Юридическому лицу (организации) в целях организации коллективных посещений необходимо обратиться в Учреждение в срок не менее 5 рабочих дней до даты проведения мероприятия, направив письмо-заявку на фирменном бланке с подписью руководителя и печатью организации, с указанием полного наименования организации и её банковских реквизитов, названием мероприятия, его даты, количеством билетов для заключения договора и выставления счёта. В письме-заявке указывается контактное лицо (ФИО, номер телефона и электронной почты), которому будут переданы билеты. Письмо нужно направить по адресу электронной почты marketing@ugraclassic.ru, либо в отдел делопроизводства ktc@ugraclassic.ru.

4.2. После заключения договора и исполнения обязательств по оплате билеты будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации заказчика при наличии соответствующих документов (доверенность, документ, удостоверяющий личность).

4.3. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

5. Порядок продажи и использования электронных билетов

5.1. Продажа электронных билетов на мероприятия Учреждения осуществляется на официальном сайте <http://ugraclassic.ru/> в разделе «Афиша» или «Купить билет».

Форма электронного билета аналогична форме билета на бумажном носителе и включает всю необходимую информацию, предусмотренную для бланка строгой отчетности, утвержденную Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

5.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Учреждения, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес зрителя, указанный при оформлении заказа. При посещении мероприятий Учреждения, электронный билет необходимо распечатать или предъявить контролёру на экране телефона. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

5.3. При оформлении билетов зритель соглашается с настоящими правилами, а также даёт согласие на обработку персональных данных.

5.4. Для успешного оформления заказа зрителю необходимо указать действующие номер телефона, адрес электронной почты, фамилию, имя, отчество (при наличии).

5.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на зрителя. В случае допущения ошибки при указывании контактных данных, Учреждение не несёт ответственности за получение зрителем электронных билетов, а также своевременной информации об отмене/переносе мероприятия.

5.6. Для оплаты электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты платежных систем: VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР.

5.7. Порядок действий при покупке билета на сайте <http://ugraclassic.ru/>

5.7.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте <http://ugraclassic.ru/> в разделе «Афиша», путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет», далее можно осуществить покупку электронного билета на мероприятие.

5.7.2. Выбранные зрителем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через Платежную систему.

5.7.3. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

5.7.4. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 (двадцати) минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

5.7.5. После подтверждения успешной оплаты электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный зрителем адрес электронной почты. После проведения оплаты формируется электронный билет. Зритель, оформляющий несколько билетов на один концерт, действует от имени всех зрителей, на которых оформляется заказ, в связи с чем все зрители считаются ознакомлены с настоящими правилами.

5.7.6. При возникновении трудностей с приобретением электронного билета, а также за дополнительной информацией можно обратиться по телефонам +7 (3467 352-535, 352-564 в рамках режима работы билетной кассы Учреждения (пункт 2.3.).

5.8. Правила использования электронного билета.

5.8.1. Электронный билет может быть предъявлен в распечатанном или электронном виде (на экране гаджета).

5.8.2. Зритель несёт ответственность за сохранность и защиту электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов, доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

5.8.3. Зритель может обменять электронный билет, купленный на сайте Учреждения <http://ugraclassic.ru/>, на бланк строгой отчётности в билетной кассе Учреждения в рамках графика работы билетной кассы (пункт 2.3.) до начала мероприятия по адресу: г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, 22, назвав номер заказа/телефона или предъявив распечатанный электронный билет. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке строгой отчётности является однократной. При утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчётности, повторная выдача билета не производится.

5.9. В соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», зритель признаёт и соглашается с предоставлением Учреждению своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных зрителем, которые получены Учреждением в процессе оформления билета, а именно: фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных зрителя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Зритель даёт Учреждению право на обработку персональных данных в связи с предоставлением зрителю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения зрителем посредством электронной почты информационных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Учреждением. Зритель имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, направив соответствующее уведомление по адресу электронной почты marketing@ugraclassic.ru.

В связи с тем, что обработка персональных данных зрителя осуществляется на основании исполнения договора, заключённого на условиях настоящей оферты, согласие зрителя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

6. Права и обязанности Учреждения.

6.1. Учреждение обязуется использовать информацию, полученную от зрителя, только в целях исполнения обязательств перед зрителем.

6.2. Учреждение имеет право в одностороннем порядке установить для зрителя ограничения в приобретении билетов в случае нарушения установленных Правил.

6.3. Учреждение не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы веб-сайта по независящим от Учреждения причинам.

6.4. Учреждение не несёт ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования веб-сайта и несанкционированного доступа к веб-сайту.

6.5. Учреждение не несёт ответственности за сроки осуществления платежей Платёжной системой, банками и иными организациями.

6.6. Учреждение не несёт ответственности за подлинность билетов, приобретённых у физических лиц и организаций, не уполномоченных Учреждением реализовывать билеты.

6.7. Ответственность Учреждения перед зрителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов. Спорные вопросы между Учреждением и зрителем решаются путём переговоров, а при невозможности решения, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки в кассе и на веб-сайте Учреждения. Льготы на посещение мероприятий и акций.

7.1. На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов. Граждане следующих категорий имеют право на покупку вне очереди билетов при предъявлении общегражданского паспорта и документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории:

- Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

7.2. На основании Постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры № 283-п от 25 августа 2015 года «Об установлении государственными организациями культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры льгот на посещение проводимых ими платных мероприятий для отдельных категорий граждан», скидки предоставляются льготным категориям граждан при предъявлении документа, подтверждающего право на льготу, а именно: детей дошкольного возраста, учащихся образовательных учреждений всех типов, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

7.3 Реализация льготных билетов начинается на общих основания в день открытия продаж на мероприятие согласно приказу Учреждения.

7.4. Льготные билеты приобретаются на основании документов, подтверждающих льготу. При входе в Учреждение контролёр имеет право попросить показать документ на льготу, а зритель обязан его предъявить.

8. Продажа билетов по специальным программам в билетной кассе Учреждения.

8.1. Для стимулирования продаж на отдельные концерты и мероприятия Учреждением предоставляются специальные предложения, проводятся акции для физических лиц в виде скидки, иных поощрений. Воспользоваться специальными предложениями можно только при приобретении билетов в билетной кассе Учреждения.

8.2. Проведение акций, специальные предложения и их условия устанавливаются приказом директора Учреждения (лица, его замещающего) и размещаются на веб-сайте www.ugraclassic.ru, в официальных социальных сетях Учреждения, на стенде билетной кассы Учреждения.

9. Правила и условия возврата билетов на проводимые в АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик» мероприятия.

9.1. Порядок возврата билетов (электронных билетов) на проводимое в АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик» (далее - Учреждение) по инициативе Учреждения.

9.1.1. Возврат билетов (электронных билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия.

Билеты (электронные билеты), купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие. Но зритель вправе вернуть Учреждению билеты (электронные билеты) и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

9.1.2. В случаях замены или переноса мероприятия возврат билетов (электронных билетов) производится до изначально установленной даты и времени начала мероприятия. После даты и времени начала мероприятия возврат невозможен.

9.1.3. При отмене мероприятия по инициативе Учреждения возврат билетов (электронных билетов) производится, начиная с даты информирования посетителей на официальном сайте <https://ugraclassic.ru/>, в социальных сетях и билетной кассе Учреждения до изначально установленной даты и времени начала мероприятия.

9.1.4. Денежные средства за билеты, приобретенные в билетной кассе и онлайн на сайте Учреждения, возвращаются посетителю в размере 100% согласно ценам, указанным на бланке билета.

9.1.5. При возврате билета, приобретенного в билетной кассе Учреждения, необходимо предъявить кассиру кассовый чек и бланк билета.

9.1.6. Возврат денежных средств за билеты (электронные билеты), приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, которой они были оплачены, в сроки и порядки, установленные банком-эмитентом.

9.1.7. Для возврата электронных билетов, приобретенных на сайте Учреждения <https://ugraclassic.ru/>, необходимо заполнить электронную форму, ссылка на которую указывается в объявлениях об отмене мероприятия.

9.2. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов) на проводимое в Учреждении мероприятие в случае отказа от посещения мероприятия по инициативе зрителя.

9.2.1. Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г № 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», в случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных зрителя (далее - заявление о возврате), при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя). Форма заявления о возврате утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение 1).

9.2.2. Заявление о возврате билетов, приобретенных в кассе Учреждения, и приложения к нему (указанные в Приложениях к данному Положению) предоставляется зрителем (его представителем) следующими способами:

- оригиналы документов в отдел делопроизводства Учреждения (согласно графику работы);

- оригиналы документов в билетную кассу Учреждения (согласно графику работы билетной кассы (пункт 2.3.);

- скан оригиналов документов на адрес электронной почты: ugraclassic.tickets@gmail.com;

- оригиналы документов заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу: 628012, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, 22. АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик», делопроизводство.

9.2.3. Предоставление заявления о возврате в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением либо по электронной почте, к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя.

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

9.2.5. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения (в рамках режима работы отдела делопроизводства). Документы, принесенные после окончания рабочего дня отдела делопроизводства, регистрируются на следующий рабочий день.

9.2.6. По требованию зрителя (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).

9.2.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения зрителем условий, указанных в пункте 9.2.11. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

9.2.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 9.2.11 настоящих Правил, 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) (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 зрителем в заявлении о возврате.

О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Учреждение не позднее 3-х дней со дня принятия такого решения уведомляет зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.

9.2.10. Размер денежных средств, подлежащих возврату зрителю за неиспользованный билет (электронный билет), рассчитывается Учреждением в соответствии с положениями, предусмотренными частями 11 и 12 статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Учреждением мероприятия, зритель имеет право при возврате билета (электронного билета) и чека (электронного или кассового):

- не позднее чем за **десять дней** до дня проведения мероприятия получить обратно 100 % цены билета (электронного билета);

- менее чем за **десять дней**, но не позднее чем за **пять дней** до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50% цены билета (электронного билета);

- менее **чем за пять** дней, но не позднее чем **за три дня** до проведения мероприятия (или: не позднее, чем в день проведения мероприятия, за 1 час до его начала) получить обратно не менее 30% цены билета (электронного билета).

9.2.11. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Учреждение не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

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

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 9.2.2. - 9.2.4. настоящих Правил.

9.3. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов) на проводимые Учреждением мероприятия в случае отказа зрителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя.

9.3.1. В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Учреждением мероприятия в связи с его болезнью, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение 2).

9.3.2. Заявление о возврате в связи с болезнью предоставляется зрителем (его представителем) в Учреждение либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, либо в электронной форме с указанием прилагаемых документов **не позднее дня** проведения мероприятия, на которое зрителем приобретен билет (электронный билет).

9.3.3. Предоставление заявления о возврате в связи с болезнью в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (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 зрителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

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

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

9.3.6. В случае невозможности предоставления зрителем **не позднее дня** проведения мероприятия документов, указанных в подпункте "б" пункта 9.3.4.

настоящих Правил, зритель предоставляет такие документы **в течение 14 дней** со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены зрителем **не позднее дня** проведения мероприятия.

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 9.3.3. и 9.3.4. настоящих Правил, **не позднее 14 дней** со дня проведения зрелищного мероприятия.

9.3.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения (в рамках режима работы отдела делопроизводства). Документы, принесенные в Учреждение или присланные по электронной почте после окончания рабочего дня отдела делопроизводства, регистрируются в следующий рабочий день.

По требованию зрителя (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).

9.3.8. 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 9.3.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в пункте 9.3.4. настоящих Правил.

9.3.9. 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 9.2.11. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

9.3.10. О принятом решении **об отказе в возврате** денежных средств билета (электронного билета) Учреждение сообщает посетителю (его представителю) **не позднее 5 дней** со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- а) вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- б) направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- в) направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

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

9.3.11. Учреждение **не позднее 3 дней** со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) уведомляет зрителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Учреждения о возврате денежных средств указывается зрителем 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.

9.3.12. Возврат электронных билетов, проданных Учреждением онлайн на сайте <https://ugraclassic.ru>, с учётом соблюдения п. 9.3.2. - 9.3.6. настоящего Положения, производится при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 9.3.6. настоящих Правил) предоставлены в Учреждение, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, либо направлены на электронную почту ugraclassic.tickets@gmail.com **не позднее дня** проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 9.3.4. настоящих Правил, предоставлены 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 9.3.2. – 9.3.6. настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), приобретенный до возникновения у зрителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

9.4. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов) на проводимые Учреждением мероприятия в случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

9.4.1. В случае отказа зрителя 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, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации (Приложение 3).

9.4.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется зрителем (его представителем) в Учреждение, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, либо в электронной форме на адрес электронной почты ugraclassic.tickets@gmail.com с указанием прилагаемых документов **не позднее дня** проведения мероприятия, на которое зрителем был приобретен билет (электронный билет).

9.4.3. Предоставление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (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 зрителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета на посещение мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи зрителя 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 зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

9.4.5. В случае предоставления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем зрителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

9.4.6. В случае невозможности предоставления зрителем **не позднее дня** проведения мероприятия документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 9.4.4. настоящих Правил, зритель 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 зрителем в срок, не позднее дня проведения мероприятия.

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 9.4.2. и в пункте 9.4.3. настоящих Правил, **не позднее 14 дней** со дня проведения мероприятия.

9.4.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения (в рамках графика работы отдела делопроизводства).

По требованию зрителя (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).

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

9.4.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему Учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения зрителем условий, указанных в пункте 4.12. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

9.4.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 9.4.12. 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:

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

б) 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;

в) 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 зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

9.4.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), Учреждение **не позднее 3 дней** со дня принятия такого решения уведомляет зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается зрителем 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.

9.4.12. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением 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, зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы представлены в Учреждение не **позднее дня** проведения мероприятия;
- в) документы, указанные в пункте 9.4.4. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- г) представленные документы содержат достоверную информацию;
- д) смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;
- ж) смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения зрителем билета (электронного билета).

9.4.13. В случаях, если при возврате билета (электронного билета) на мероприятие администрация Учреждения усомнится в законности целей, для которых приобретались билеты (электронные билеты) или усомнится в подлинности билетов (электронных билетов), администрация имеет право отказать в возврате денежных средств посетителю.

9.5. Порядок и условия приобретения и возврата участником проекта «Пушкинская карта» именных билетов (именных электронных билетов) на проводимые Учреждением мероприятия в рамках проекта «Пушкинская карта» (далее - Проект).

9.5.1. Именные билеты (именные электронные билеты) на мероприятия Учреждения в рамках проекта «Пушкинская карта» обладатели карты Проекта могут приобрести на сайте Учреждения <http://ugraclassic.ru>, в разделе «Пушкинская карта», а также в билетной кассе учреждения на общих основаниях.

9.5.2. Форма билета (электронного билета) представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702), изготавливается типографским способом и содержит следующую обязательную информацию:

- корешок: указывается информация о серии, номере и стоимости билета, наименование мероприятия, проводимого Учреждением, отметку участника Проекта;
- сведения об Учреждении: указывается наименование Учреждения, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика, вид билета (билет или электронный билет), серия и номер билета или уникальный номер электронного билета;
- знак информационной продукции (возрастная метка);
- сведения о мероприятии: указывается наименование мероприятия, дата, время и место его проведения, стоимость билета (в том числе электронного билета), место размещения посетителя (место, ряд, сектор);
- сведения о посетителе: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), иная информация (указываются сведения (реквизиты), предусмотренные законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники (Статья 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»), в случае формирования Учреждением бланка строгой отчетности в соответствии с законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, а также сведения об уполномоченном или другом лице (в соответствии с частями четвертой и пятой статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»), осуществляющем реализацию билетов (в том числе электронных билетов).

- сведения об изготовителе бланка билета (наименование и (или) сокращённое наименование (при наличии) изготовителя бланка билета, место нахождения (адрес) и идентификационный номер налогоплательщика указываются в случае изготовления бланка билета по заказу Учреждения.

- контроль.

9.5.3. Оплата билетов в рамках Проекта производится с применением «белого платёжного терминала» Учреждения, прошедшего модерацию на портале PROКультура.РФ.

9.5.4. Для оплаты именного билета (именного электронного билета) обладатель карты Проекта использует «Пушкинскую карту».

9.5.5. При недостатке средств на «Пушкинской карте» возможна доплата обычной банковской картой платежных систем: VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР.

9.5.6. Приобрести билет на мероприятие в рамках Проекта в режиме реального времени можно на сайте <http://ugraclassic.ru/> в разделе «Пушкинская карта», путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет по Пушкинской карте», далее можно осуществить приобретение электронного билета на выбранное мероприятие.

9.5.8. Выбранные обладателем карты Проекта на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается фамилия, имя, отчество (при наличии). Для завершения покупки обладателю карты Проекта необходимо нажать кнопку «Оплатить «Пушкинской картой»», после чего производится оплата билетов Пушкинской картой через Платежную систему.

9.5.9. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

9.5.10. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 (двадцати) минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

9.5.11. После подтверждения успешной оплаты именной электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный при оформлении заказа адрес электронной почты. После проведения оплаты формируется именной электронный билет. Участник Проекта может приобрести именные билеты только на своё имя.

9.5.12. При возникновении трудностей с приобретением именного электронного билета, а также за дополнительной информацией можно обратиться по телефонам +7 (3467) 352-535, 352-564 (билетная касса), 352-635 (отдел маркетинга и рекламы) в рамках графика работы отделов.

9.5.13. Именной электронный билет должен быть предъявлен контролёру при посещении мероприятия в распечатанном (на бумажном носителе) или электронном виде (на экране электронного устройства).

9.5.14. Обладатель карты Проекта несёт ответственность за сохранность и защиту именного электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов, доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

9.5.15. В соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», обладатель карты Проекта признаёт и соглашается с предоставлением Учреждению своих персональных данных, а именно: фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных обладателя карты Проекта осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обладатель карты Проекта даёт Учреждению право на обработку персональных данных в связи с предоставлением услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения обладателем карты Проекта посредством электронной почты информационных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Учреждением. Обладатель карты Проекта имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, направив соответствующее уведомление по адресу электронной почты marketing@ugraclassic.ru.

В связи с тем, что обработка персональных данных обладателя карты Проекта осуществляется на основании исполнения договора, заключённого на условиях настоящей оферты, согласие на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

9.5.16. Порядок возврата билетов, приобретенных на мероприятия Учреждения по «Пушкинской карте» соответствует порядку, указанному в разделе 9 настоящих Правил.

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА) И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя (его представителя))

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия _____

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия _____

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии)). _____

Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки. _____

Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной (экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)). _____

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной

экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица). _____

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:
по телефону, указанному в настоящем заявлении;
по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:
почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонеентов (электронных абонеентов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонеентов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____ (указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо) персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

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

_____/_____

(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: "___" _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: "___" _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА) И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ I И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя (его представителя))

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия _____

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия _____

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии)). _____

Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки. _____

Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной (экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)). _____

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации

исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица). _____

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:
по телефону, указанному в настоящем заявлении;
по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:
почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов) абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)
персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с
Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до
письменного отзыва согласия.

_____/_____

(дата) подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: " ____ " _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО ЧЛЕНА В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА) И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя (его представителя))

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия _____

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия _____

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии)). _____

Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки. _____

Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной (экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)). _____

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или

экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица). _____

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6) 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.
- 7) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня: почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении; по электронной почте, указанной в настоящем заявлении; вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов) абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)
персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____/_____

(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: " ____ " _____ 20 ____ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____