

Департамент по культуре Томской области
Областное государственное автономное учреждение культуры
«Дом искусств»

634059 г.Томск, улица Шишкова, 10. Т/ф: (382-2) 53-23-02 E-mail: art-house@gov70.ru
ИНН 7017178651 КПП 701701001

ПРИКАЗ

от 16.08.2021

№ 01-02/81

Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путёвок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий в случае отказа посетителя от их посещения

В соответствии со статьёй 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила и условия возврата билетов, абонементов и экскурсионных путёвок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий в случае отказа посетителя от их посещения согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Д.М. Соловий

	<p style="text-align: center;">Приложение 1</p> <p style="text-align: center;">УТВЕРЖДЕНО</p> <p style="text-align: center;">Приказом по ОГАУК «Дом искусств» от 16.08.2021 № 01-02/81</p>
--	---

ПРАВИЛА

И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ И ЭКСКУРСИОННЫХ ПУТЕВОК И ПРЕОФОРМЛЕНИЯ 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

I Общие положения.

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путёвок (электронных экскурсионных путёвок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок, на проводимые организацией культуры и физическим лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальным предпринимателем), осуществляющими создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства (далее – организации исполнительских искусств), и музеем театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – зрелищные мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращённые посетителями билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путёвки (электронные экскурсионные путёвки), в том числе именные, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

2. ОГАУК «Дом искусств» в соответствии с настоящими Правилами утверждает собственный порядок возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путёвок (электронных экскурсионных путёвок) и переоформления на других лиц (с указанием должностных лиц, осуществляющих такое переоформление) именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий (далее – собственный порядок возврата). Собственный порядок возврата не может предоставлять посетителю меньше прав и устанавливать менее благоприятные условия возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путёвок (электронных экскурсионных путёвок), чем это предусмотрено настоящими Правилами.

3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- «абонемент», «электронный абонемент» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединённых общей тематикой зрелищных мероприятий организации исполнительских искусств или музея в течении срока, определённого в абонементе (электронном абонементе);
- «билет», «электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого организацией исполнительских искусств или музеем;

- «посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющие право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившие билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путёвку (электронную экскурсионную путёвку) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе, именной экскурсионной путёвке;
- «экскурсионная путёвка», «электронная экскурсионная путёвка» - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой организацией исполнительских искусств или музеем.

II. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путёвок (электронных экскурсионных путёвок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок, на проводимое организацией исполнительских искусств или музеем зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя.

4. В случае отказа посетителя от посещения проводимого ОГАУК «Дом искусств» зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путёвки (электронной экскурсионной путёвки), в том числе именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путёвки, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путёвку (электронную экскурсионную путёвку), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее – заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

5. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в ОГАУК «Дом искусств» либо уполномоченному ими физическому или юридическому лицу, указанному в части четвёртой статьи 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Основы законодательства Российской Федерации о культуре), у которых был приобретён билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путёвка (электронная экскурсионная путёвка), в том числе именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путёвка, и на которую договором с ОГАУК «Дом искусств» возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путёвки (электронная экскурсионная путёвка) (далее – уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью о вложении и уведомлением о вручении.

6. Представление заявления о возврате в ОГАУК «Дом искусств» либо уполномоченному лицу 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.

7. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путёвки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путёвки. При возврате электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путёвки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путёвки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного

абонемента или электронной экскурсионной путёвки, а также копия электронного кассового чека.

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

9. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются организацией исполнительских искусств, музеем либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) ОГАУК «Дом искусств» 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).

10. В срок, не превышающий 10 дней со дня приёма заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, ОГАУК «Дом искусств» осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путёвку (электронную экскурсионную путёвку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 16 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

11. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 16 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, ОГАУК «Дом искусств» 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) или экскурсионную путёвку (электронную экскурсионную путёвку) (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 ОГАУК «Дом искусств» об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

12. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) ОГАУК «Дом искусств» не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения ОГАУК «Дом искусств» о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

ОГАУК «Дом искусств» осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в собственном порядке возврата.

13. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путёвку (электронную экскурсионную путёвку), рассчитывается ОГАУК «Дом искусств» в

соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

14. По решению ОГАУК «Дом искусств» именные билеты, именные абонементы, именные экскурсионные путёвки могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации в соответствии с собственным порядком возврата.

15. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путёвок, проданных ОГАУК «Дом искусств» 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 учётом технических возможностей ОГАУК «Дом искусств».

16. В случае отказа посетителя от посещения проводимого ОГАУК «Дом искусств» зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путёвку (электронную экскурсионную путёвку), в том числе именной билет, именной абонемент и именную экскурсионную путёвку, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент и экскурсионная путёвка (электронная экскурсионная путёвка), в том числе именная экскурсионная путёвка, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета (электронного билета), в том числе именного билета, или экскурсионной путёвки (электронной экскурсионной путёвки), в том числе именной экскурсионной путёвки, представлено в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия (если собственным порядком возврата не установлено право посетителя на возврат стоимости таких билетов или экскурсионных путёвок в случае отказа от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия);

в) заявление о возврате абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, представлено в ОГАУК «Дом искусств» не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия (если собственным порядком возврата не установлено право посетителя на возврат стоимости абонемента (электронного абонемента) в случае отказа от посещения проводимого ОГАУК «Дом искусств» мероприятия менее чем за 3 дня проведения первого предусмотренного абонементом (электронным абонементом) зрелищного мероприятия);

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путёвка (электронная экскурсионная путёвка) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путёвок (электронных экскурсионных путёвок), в том числе льготы, скидки, в отношении которых ОГАУК «Дом искусств» в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ Законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путёвки (электронные экскурсионные путёвки) не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5 – 8 настоящих Правил.

III. Порядок переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок на проводимые ОГАУК «Дом искусств» зрелищные мероприятия.

17. Посетитель, приобретший именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку на проводимое ОГАУК «Дом искусств» зрелищное мероприятие, вправе обратиться в ОГАУК «Дом искусств» не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

18. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, в ОГАУК «Дом искусств».

19. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

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

К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

20. Именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок, переоформляются без дополнительной платы.

В случае если именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене (для льготной категории граждан), то они могут быть переоформлены только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки для лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка, должна быть равна стоимости льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, именном или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление. В случае если стоимость льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки превышает стоимость льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, именном или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета, абонемента или экскурсионной путевки, предъявленных на переоформление, и стоимостью билета, абонемента или экскурсионной путевки, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

В случаях, указанных в абзаце втором настоящего пункта, к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, и лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

21. Переоформление именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки осуществляется ОГАУК «Дом искусств» в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в пунктах 17 - 20 настоящих Правил.

IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые ОГАУК «Дом искусств» мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя.

22. В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

23. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в ОГАУК «Дом искусств» либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

24. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в ОГАУК «Дом искусств» 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

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

26. 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.

27. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 23 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 25 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный пункте 23 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 24 и 25 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

28. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ОГАУК «Дом искусств» в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) ОГАУК «Дом искусств» 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).

29. ОГАУК «Дом искусств» 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 27 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в ОГАУК «Дом искусств» в полном объеме документов, указанных в пункте 25 настоящих Правил.

30. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов ОГАУК «Дом искусств» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный 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, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 34 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

31. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 34 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, ОГАУК «Дом искусств» 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 ОГАУК «Дом искусств» об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

32. ОГАУК «Дом искусств» не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 49 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения ОГАУК «Дом искусств» о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. ОГАУК «Дом искусств» 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.

33. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок, проданных организацией исполнительских искусств или музеем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи с болезнью в форме электронного документа, могут определяться в соответствии с собственным порядком возврата с учетом технических возможностей ОГАУК «Дом искусств».

34. В случае отказа посетителя от посещения проводимого ОГАУК «Дом искусств» мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, именной абонемент и именную экскурсионную путевку, при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именная экскурсионная путевка, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 27 настоящих Правил) представлены в ОГАУК «Дом искусств» (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 25 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 23 - 27 настоящих Правил;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именная экскурсионная путевка, приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

V. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые ОГАУК «Дом искусств» 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.

35. В случае отказа посетителя от посещения проводимого ОГАУК «Дом искусств» мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма

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

36. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в ОГАУК «Дом искусств» 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 (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

37. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в ОГАУК «Дом искусств» 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки, на посещение мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

39. 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.

40. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 36 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 38 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 36 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 38 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

41. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ОГАУК «Дом искусств» в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) ОГАУК «Дом искусств» 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).

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

В случаях, предусмотренных пунктом 40 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в ОГАУК «Дом искусств» в полном объеме документов, указанных в пункте 38 настоящих Правил.

43. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов ОГАУК «Дом искусств» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 47 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

44. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 47 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, ОГАУК «Дом искусств» 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 ОГАУК «Дом искусств» об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

45. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 49 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, ОГАУК «Дом искусств» не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения ОГАУК «Дом искусств» о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. ОГАУК «Дом искусств» 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.

46. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок, проданных ОГАУК «Дом искусств» 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 собственным порядком возврата с учетом технических возможностей ОГАУК «Дом искусств».

47. В случае отказа посетителя от посещения проводимого ОГАУК «Дом искусств» мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, именной абонемент и именную экскурсионную путевку, при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именная экскурсионная путевка, 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 40 настоящих Правил) представлены в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу (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 38 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 36 - 40 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), 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.

VI. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов), в том числе именных абонементов, на проводимые ОГАУК «Дом искусств» мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия.

48. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые организацией исполнительских искусств или музеем зрелищные мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

49. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, на проводимые ОГАУК «Дом искусств» мероприятия при отказе посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого мероприятия, входящего в абонемент.

Собственным порядком возврата может быть установлено право посетителя на возврат частичной стоимости абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, на проводимые ОГАУК «Дом искусств» мероприятия при отказе посетителя от посещения второго или последующих предусмотренных абонементом мероприятий в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения второго или соответственного последующего зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.