

**Бюджетное учреждение культуры Вологодской области
«Вологодский государственный историко-архитектурный
и художественный музей-заповедник»**

ПРИКАЗ

«05» апреля 2021 года

№ 45

Об утверждении Порядка оформления, реализации и возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок

В соответствии со статьей 52.1. Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 года № 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»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок оформления, реализации и возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок согласно приложению.

2. Признать утратившими силу приказы от 29.08.2019 года № 134 «Об утверждении порядка продажи и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок в бюджетном учреждении культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник», от 22.11.2019 года № 202 «О внесении изменений в порядок продажи и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок в бюджетном учреждении культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник», от 16.01.2020 года № 4 «О внесении изменений в порядок продажи и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок в бюджетном учреждении культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник».

3. Настоящий приказ разместить на официальном сайте музея-заповедника, в местах продажи билетов, абонементов и экскурсионных путевок.

4. Настоящий приказ вступает в силу с даты подписания.

Генеральный директор

Ю.В. Евсева

Порядка оформления, реализации и возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок

I. Общие положения и термины

1.1. Настоящий Порядок определяет правила и условия оформления и реализации, порядок 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 в бюджетном учреждении культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» театральные-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 возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки), в том числе именные, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

1.2. Настоящий порядок продажи и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок в бюджетном учреждении культуры Вологодской области «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» (далее Порядок, Музей) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», с постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 года № 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».

1.3. Настоящий Порядок доводится до сведения путем размещения на кассах Музея и на официальном сайте Музея и является договором публичной оферты, покупка билета (абонемента, экскурсионной путевки) является безоговорочным принятием покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (п.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях по покупке-продаже билетов (абонементов, экскурсионных путевок).

1.4. 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 объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий Музея в течение срока, определенного в абонемента (электронном абонемента);

«билет», «электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Музеем;

«кассы Музея» - пункты продажи билетов, абонементов, экскурсионных путевок;

«платежная карта» - идентификационная карта, позволяющая держателю карты (владельцу карты) производить оплату электронным переводом денежных средств;

«посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе, именной экскурсионной путевке;

«чек» - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники;

«экскурсионная путевка», «электронная экскурсионная путевка» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой Музеем.

1.5. Возврат 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 проводимое Музеем зрелищное мероприятие, а также переоформление именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, реализуемых уполномоченными лицами, осуществляется уполномоченными лицами.

II. Порядок оформления и реализации билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных)

2.1. Приобретая билеты, абонементы или экскурсионные путевки, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Музеем), а также согласие с данным Порядком.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета, абонементов, экскурсионной путевки и чека ККТ.

2.3. Билеты, абонементы или экскурсионные путевки посетитель может приобрести в кассах Музея, расположенных по адресам:

г. Вологда, ул. Сергея Орлова, д. 15 (художественный отдел, Юго-Западная башня, Гаврииловский корпус, Колокольня и Софийский Собор);

Вологодская область, Вологодский район, пос. Можайское;

Вологодская область, Вологодский район, сельское поселение Майское, д. Семенково, территория Архитектурно-этнографического музея Вологодской области;

г. Вологда, Советский проспект, д. 18;

г. Вологда, Советский проспект, д. 47;

г. Вологда, ул. Ленинградская, д. 6;

г. Вологда, Кремлевская площадь, д.12;

г. Вологда, Советский проспект, д.16 а;

г. Вологда, ул. М.Ульяновой, д.33;

г. Вологда, ул. Герцена, д.36;

г. Вологда, Советский пр., д. 16,

а также у официального агента на сайте <https://quicktickets.ru/>.

Точки продаж (кассы Музея) не поименованные в настоящем пункте могут быть организованы по иным адресам (временные) на основании приказа.

2.4. Реализация билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе электронных) на зрелищные мероприятия осуществляется Музеем самостоятельно и (или) уполномоченными ими физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридическими лицами на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сведения о лицах, уполномоченных на реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе электронных), о других лицах, которым уполномоченными лицами переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, включая сведения о сайтах в сети «Интернет», через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов и экскурсионных путевок, а также информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов, абонементов и экскурсионных путевок услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, абонементов или экскурсионных путевок, по информированию покупателей о проводимых мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе мероприятий и иных информационно-консультативных услуг (далее - сопутствующие услуги), оказываемых покупателям билетов, абонементов и экскурсионных путевок указанными лицами размещается на официальном сайте Музея в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.5. При приобретении билетов, абонементов или экскурсионных путевок у иных лиц, не имеющих полномочий на реализацию, Музей не несет ответственности за возникновение каких-либо негативных последствий.

2.6. Предоставление льгот осуществляется при предъявлении посетителем соответствующего документа, подтверждающего право на льготу (удостоверение, членский билет, военный билет, справка единого образца, студенческий билет, городская дисконтная карта «Забота» и т.д.).

**III. 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 проводимое Музеем зрелищное мероприятие в случае отказа
посетителя от посещения зрелищного мероприятия
по инициативе посетителя**

3.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем 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 обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

3.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Музей либо уполномоченному ими физическому или юридическому лицу, указанному в части четвертой статьи 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее - Основы законодательства Российской Федерации о культуре).

Федерации о культуре), у которых был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка, и на которое договором с Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронная экскурсионная путевка) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

Возврат электронных билетов (абонементов, экскурсионных путевок), приобретенных у официального агента на сайте <https://quicketickets.ru/> осуществляется агентом, по правилам, размещенным на сайте агента. Музеем возврат таких электронных билетов (абонементов, экскурсионных путевок) не производится.

3.3. Представление заявления о возврате Музей 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.

3.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки. При возврате электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

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

3.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются организацией Музеем либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) организация Музей либо уполномоченное лицо 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).

3.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Музей либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, 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 3.12 настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.12 настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) (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 Музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

3.9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Музей либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств посетителю осуществляется тем же способом. Что и оплаты наличным и безналичным способом (на карту с которой была списаны денежные средства либо иная карта, принадлежащая заявителю).

3.10. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), рассчитывается Музеем либо уполномоченным лицом в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре и составляет при отказе от посещения зрелищного мероприятия:

не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия (первого мероприятия по абонементу) получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента или экскурсионной путевки;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия (первого мероприятия по абонементу) получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонемента или экскурсионной путевки;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия (первого мероприятия по абонементу) получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонемента или экскурсионной путевки.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия (первого мероприятия по абонементу) Музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия по электронным билетам (абонементам, экскурсионным путевкам) приобретенным через официального агента на сайте <https://quicketickets.ru/> посетитель имеет право при возврате:

за 72 часа и ранее до дня проведения зрелищного мероприятия (первого мероприятия по абонементу) получить обратно 100 процентов стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки;

менее чем за 72 часа до дня проведения зрелищного мероприятия (первого мероприятия по абонементу) Музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки.

3.11. По решению Музея именные билеты, именные абонементы, именные экскурсионные путевки могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации.

3.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем 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 вернуть 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 билета (электронного билета), в том числе именного билета, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, представлено в Музей либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, представлено в Музей либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Музеем 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 путевки (электронные экскурсионные путевки) не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 3.2-3.5 настоящего Порядка.

IV. Порядок переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые Музеем зрелищные мероприятия

4.1. Посетитель, приобретший именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку на проводимое Музеем зрелищное мероприятие, вправе обратиться в организацию исполнительских искусств или музей 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.

4.2. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, в Музей.

4.3. 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.

4.4. 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, абонемента 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, абонемента 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 абонемента или именной экскурсионной путевке, и лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

4.5. Переоформление именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки осуществляется Музеем в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в пунктах 4.1 – 4.4. настоящего Порядка.

**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 организацией исполнительских искусств
или музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя
от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально
подтвержденными обстоятельствами, связанными
с болезнью посетителя**

5.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного 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.

5.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Музей либо уполномоченному лицу, если билет был приобретен у уполномоченного лица, 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).

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

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым

отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемена или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемена или именной экскурсионной путевки, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемена 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.

5.5. 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.

5.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 5.3. настоящего Порядка, документов, указанных в подпункте «б» пункта 5.4. настоящего Порядка, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 5.2 настоящего Порядка.

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 5.3 и 5.4 настоящего Порядка, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

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

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

В случаях, предусмотренных 5.6 настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в 5.4 настоящего Порядка.

5.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Музей либо уполномоченное лицо 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 5.13 настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

5.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 5.13 настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей либо уполномоченное лицо 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 Музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Если способ в заявлении не указан, Музей самостоятельно выбирает способ направления уведомления.

5.11. Музей либо уполномоченное лицо 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, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента (с учетом положений пункта 7.2 настоящего Порядка), 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 Музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Музей либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

5.12. Заявления о возврате в связи с болезнью может быть подано в форме скан-образа на электронную почту Музея, с обязательным предоставлением оригиналов документов. Оригиналы должны быть предоставлены в течение 14 дней с даты проведения зрелищного мероприятия.

5.13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть 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 действительными 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 5.6. настоящего Порядка) представлены в Музей либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в 5.4 настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5.2 – 5.6 настоящего Порядка;

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.

5.14. В случае пропуска срока для подачи заявления и документы, посетитель может предоставить ходатайство о восстановлении пропущенного срока с указанием причин такой просрочки.

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

6.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

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

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

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

6.4. 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 зрелищного 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).

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

6.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 6.2 настоящего Порядка, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» пункта 6.4 настоящего Порядка, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного 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 6.2. настоящего Порядка.

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 6.4 настоящего Порядка, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

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

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

В случаях, предусмотренных пунктом 6.6. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в 6.4. настоящего Порядка.

6.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей либо уполномоченное лицо 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 6.13 настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 6.13 настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей либо уполномоченное лицо 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 Музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

6.11. 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

абонемент (с учетом положений 7.2 настоящего Порядка), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, Музей либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Музей либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю: наличными или безналичным путем в зависимости от способа оплаты при приобретении билета, экскурсионной путевки, абонемента.

6.12. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок, проданных с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" определяются уполномоченным агентом, осуществляющим продажу.

6.13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), 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 6.6. настоящего Порядка) представлены в Музей либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в 6.4. настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 6.2-6.6 настоящего Порядка;

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.

VII. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов), в том числе именных абонементов, на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия

7.1. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые Музеем зрелищные мероприятия реализуются на специальных условиях,

которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

7.2. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, на проводимые Музеем зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного 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 зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.