

УТВЕРЖДАЮ
ДИРЕКТОР МАУК ЦС «МЕЧТА»
С.А. СМЕРДОВ
« 19 » 09 2020 г.

ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ НА ПРОВОДИМЫЕ МАУК ЦС «МЕЧТА» ЗРЕЛИЩНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ИХ ПОСЕЩЕНИЯ

I. Общие положения

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов на проводимые МАУК ЦС «Мечта» зрелищно-развлекательные мероприятия, в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты в случае отказа посетителей от их посещения.
2. МАУК ЦС «Мечта» в соответствии с настоящими Правилами утверждает собственный порядок возврата билетов 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, чем это предусмотрено настоящими Правилами.
3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:
 - "билет"- документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого МАУК ЦС «Мечта»;
 - "посетитель" - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет;

II. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимое МАУК ЦС «Мечта» зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

4. В случае отказа посетителя от посещения проводимого МАУК ЦС «Мечта» 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 и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, 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 МАУК ЦС «Мечта» 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), у которых был приобретен билет, и на которое договором с организацией возложена обязанность по возмещению стоимости билета, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

6. Представление заявления о возврате в МАУК ЦС «Мечта», 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.

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 МАУК ЦС «Мечта», либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) МАУК ЦС «Мечта» 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).

10. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, МАУК ЦС «Мечта», либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, 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 14 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, МАУК ЦС «Мечта» 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 (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 МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

12. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) МАУК ЦС «Мечта» 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 МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченное лицо осуществляют 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, рассчитывается МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченным лицом в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

14. В случае отказа посетителя от посещения проводимого МАУК ЦС «Мечта» 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 при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате билета представлено в МАУК ЦС «Мечта» 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 в случае отказа от посещения проводимого МАУК ЦС «Мечта» зрелищного мероприятия 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 МАУК ЦС «Мечта» в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату;

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

III. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые МАУК ЦС «Мечта» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

15. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МАУК ЦС «Мечта» 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.

16. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в МАУК ЦС «Мечта» либо 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 приобретен билет.

17. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

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

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

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

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

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

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 17 и 18 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

21. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) МАУК ЦС «Мечта» 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).

22. МАУК ЦС «Мечта» 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.

23. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств и сообщает об этом посетителю (его представителю).

24. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий МАУК ЦС «Мечта» 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.

25. МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. МАУК ЦС «Мечта» 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.

26. В случае отказа посетителя от посещения проводимого МАУК ЦС «Мечта» зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительным 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 представлены в МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченному лицу (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 18 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 настоящими Правилами;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) билет, приобретенный до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые МАУК ЦС «Мечта» 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

27. В случае отказа посетителя от посещения проводимого МАУК ЦС «Мечта» 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.

28. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в МАУК ЦС «Мечта» 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.

29. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в МАУК ЦС «Мечта» 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета на посещение зрелищного мероприятия;

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

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

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

32. В случае невозможности представления посетителем в срок документов, 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, представлены посетителем в срок.

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, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

33. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) МАУК ЦС «Мечта» 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).

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

35. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств.

36. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств МАУК ЦС «Мечта» 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 МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

37. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета МАУК ЦС «Мечта» 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 МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. МАУК ЦС «Мечта» 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.

38. В случае отказа посетителя от посещения проводимого МАУК ЦС «Мечта» 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 возвратить билет при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы представлены в МАУК ЦС «Мечта» либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы 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 настоящими Правилами;

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.