



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ТЕАТР СОВРЕМЕННОГО ТАНЦА»**

**ПРИКАЗ**

от 09.02.2023

№ 20/Т

Г

Т

Об утверждении Правил и условий  
возврата билетов на спектакли,  
проводимые Муниципальным  
бюджетным учреждением культуры  
«Челябинский театр современного танца»  
в случае отказа посетителя от их посещения

В соответствии со статьей 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1, Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила и условия возврата билетов на спектакли, проводимые Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Челябинский театр современного танца» в случае отказа посетителя от их посещения (далее – Правила) (Приложение).
2. Работникам МБУК «ЧТСТ» руководствоваться в работе настоящими Правилами.
3. Менеджеру Салтыковой И.А. разместить Правила на официальном сайте МБУК «ЧТСТ» (<https://ponadance.ru/>).
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Ахмадуллину Е.Ю.

Директор

М. В. Кравчук

Е.Ю. Ахмадуллина  
263 41 59

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**  
к Приказу МБУК «ЧТСТ» от 09.02.2023 № 20/Т  
«Об утверждении Правил и условий возврата билетов на спектакли,  
проводимые Муниципальным бюджетным учреждением культуры  
«Челябинский театр современного танца»  
в случае отказа посетителя от их посещения»

ФИО	Должность	Подпись
Пона О.Н.	Художественный руководитель	
Ахмадуллина Е.Ю.	Заместитель директора	
Сущенко А.А.	Заведующий художественно-постановочной частью	
Лебедева А.И.	Главный бухгалтер	
Рязанова Ю.В.	Ведущий специалист по кадрам	

Рассылка: в дело

## Приложение к приказу МБУК «ЧТСТ»

от 16.02.2023 № 21

### «Об утверждении Правил и условий возврата билетов на спектакли Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Челябинский театр современного танца» в случае отказа посетителя от их посещения»

Правила и условия возврата билетов на спектакли, проводимые Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Челябинский театр современного танца» в случае отказа посетителя от их посещения

#### I. Общие положения

Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов на проводимые МБУК «ЧТСТ» спектакли, в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы), в том числе именные, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые МБУК «ЧТСТ» спектакли в случае отказа посетителей от их посещения.

#### II. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов на проводимые МБУК «ЧТСТ» спектакли в случае отказа его посещения по инициативе посетителя

1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого МБУК «ЧТСТ» спектакля 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), в том числе именного билета, именного абонемента и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).

2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в МБУК «ЧТСТ» либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

3. Представление заявления о возврате в МБУК «ЧТСТ» 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.

4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента. При возврате электронного билета, электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета или электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета и электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

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

6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются МБУК «ЧТСТ» в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) уполномоченное лицо МБУК «ЧТСТ» 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).

7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, уполномоченное лицо МБУК «ЧТСТ» осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в настоящих Правилах и сообщает об этом посетителю (его представителю).

8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных настоящими Правилами, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо МБУК «ЧТСТ» сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) (далее - уведомление об отказе); направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате; направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) уполномоченное лицо МБУК «ЧТСТ» не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения МБУК «ЧТСТ» о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

МБУК «ЧТСТ» 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.

10. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), рассчитывается в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонемента;
- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонемента.

11. По решению МБУК «ЧТСТ» именные билеты, именные абонементы могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации.

12. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов, проданных МБУК «ЧТСТ» с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, могут определяться в собственных порядках возврата с учетом технических возможностей МБУК «ЧТСТ».

13. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МБУК «ЧТСТ» 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), в том числе именной билет, именной абонемент, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, 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, представлено в МБУК «ЧТСТ» 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 МБУК «ЧТСТ» не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых МБУК «ЧТСТ» 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) не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с настоящими Правилами.

### **III. Порядок переоформления именных билетов, именных абонементов на проводимые МБУК «ЧТСТ» зрелищные мероприятия**

1. Посетитель, приобретший именной билет, именной абонемент на проводимое МБУК «ЧТСТ» зрелищное мероприятие, вправе обратиться в МБУК «ЧТСТ» не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонемента на другое лицо (далее - заявление о переоформлении).

2. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе в МБУК «ЧТСТ».

3. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

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.

4. Именной билет, именной абонемент, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов переоформляются без дополнительной платы.

В случае если именной билет, именной абонемент 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 для лица, на которое переоформляется билет, абонемент, должна быть равна стоимости льготного билета, абонемента лица, указанного в билете, абонементе, предъявляемых на переоформление. В случае если стоимость льготного билета, абонемента превышает стоимость льготного билета, абонемента лица, указанного в билете, абонементе, предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета, абонемента, предъявленных на переоформление, и стоимостью билета, абонемента, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет, именной абонемент.

К заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе, и лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

5. Переоформление именного билета, именного абонемента осуществляется МБУК «ЧТСТ» в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений настоящих Правил.

**IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов, на проводимые МБУК «ЧТСТ» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

1. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МБУК «ЧТСТ» зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью.

2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в МБУК «ЧТСТ» 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).

3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в МБУК «ЧТСТ» 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.

К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, 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.

4. 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. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в настоящих Правилах, документов, указанных в настоящих Правилах, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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 не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются уполномоченным лицом МБУК «ЧТСТ» в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) уполномоченное лицо МБУК «ЧТСТ» 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).

7. Уполномоченное лицо МБУК «ЧТСТ» 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.

Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в МБУК «ЧТСТ» в полном объеме документов, указанных в настоящих Правилах.

8. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов МБУК «ЧТСТ» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения

условий, указанных в настоящих Правилах, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных настоящими Правилами, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо МБУК «ЧТСТ» 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 МБУК «ЧТСТ» об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

10. МБУК «ЧТСТ» 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, уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения МБУК «ЧТСТ» о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. МБУК «ЧТСТ» осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

11. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МБУК «ЧТСТ» в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, 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 представлены в МБУК «ЧТСТ» либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в настоящих Правилах, 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 (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

**V. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов, на проводимые МБУК «ЧТСТ» 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**

1. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МБУК «ЧТСТ» 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.

2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в МБУК «ЧТСТ» 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).

3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в организацию МБУК «ЧТСТ» 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента, на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, 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).

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. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в настоящих Правилах, 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 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 настоящих Правилах, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются уполномоченным лицом МБУК «ЧТСТ» в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) уполномоченное лицо МБУК «ЧТСТ» делает ~~запись~~ 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).

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

В случаях, предусмотренных настоящих Правилах, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в МБУК «ЧТСТ» в полном объеме документов, указанных в настоящих Правилах.

9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов МБУК «ЧТСТ» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в настоящих Правилах, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных настоящими Правилами, несоблюдение

которых явилось основанием для такого отказа, МБУК «ЧТСТ» 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 МБУК «ЧТСТ» об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

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 абонемента МБУК «ЧТСТ» не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения МБУК «ЧТСТ» о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. МБУК «ЧТСТ» 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.

12. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов, проданных МБУК «ЧТСТ» 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 МБУК «ЧТСТ».

13. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МБУК «ЧТСТ» 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 (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент 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 МБУК «ЧТСТ» либо направлены заказным

почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

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.

## **VI. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов), в том числе именных абонементов, на проводимые МБУК «ЧТСТ» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия**

1. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые МБУК «ЧТСТ» 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.

2. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, на проводимые МБУК «ЧТСТ» 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.

Если зритель не попал на мероприятие по причине собственной болезни, смерти члена семьи или близкого родственника, то он может вернуть полную стоимость билета даже при обращении в день проведения мероприятия. Не позднее этой даты необходимо подать заявление о возврате в организацию или билетному оператору. К заявлению нужно приложить билет, копию электронного чека (если билет электронный), копию паспорта и подтверждающие документы (копии больничного листа; копии свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство). Если у зрителя нет возможности предоставить копию больничного или свидетельства в срок, то на это отводится еще две недели. Все остальные документы должны быть направлены вовремя. Их можно подать лично, отправить почтой или через интернет.

При наличии других причин отказа зрителя от мероприятия заявление и комплект документов (билет, чек, копия паспорта) должны быть предоставлены не менее чем за 3 дня до его проведения. Процент возврата зависит от количества

дней, оставшихся до мероприятия. Так, зритель может получить обратно 100% цены билета, сданного не позднее чем за 10 дней, 50% - не позднее чем за 5 дней, 30% - не позднее чем за 3 дня. При этом билеты, приобретенные в рамках акций и специальных программ, могут не принимать.

Директор



М. В. Кравчук