

от 05.07.24 № 22-а

Порядок возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые ОГАУК «ДНТ «Авангард» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые ОГАУК «ДНТ «Авангард» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий (далее - Порядок) разработан в соответствии со ст. 52.1. Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 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», Уставом ОГАУК «ДНТ «Авангард».

1.2. Порядок определяет 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 мероприятия, проводимые Областным государственным автономным учреждением культуры Дворец народного творчества «Авангард» (далее – также Учреждение) в случае отказа посетителей от их посещения, а также правила 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 Учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке означают следующее:

"абонемент", "электронный абонемент" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий Учреждения в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

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

«зрелищные мероприятия» - тематические мероприятия, спектакли, концерты, шоу-программы, цирковые представления, музыкально-литературные вечера, фестивали,

конкурсы и иные театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия;

"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;

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

2. 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 организацией исполнительских искусств или музеем Учреждением зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

2.1. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением 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) абонемент (электронного абонемент) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонемент 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).

Заявление подается по форме, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

2.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в кассу ОГАУК «ДНТ «Авангард», 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 (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 Учреждением возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонемент (электронного абонемент) и экскурсионной путевки (электронная экскурсионная путевка) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

2.3. Представление заявления о возврате 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.

2.3. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемент или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемент или именной экскурсионной путевки. При возврате электронного билета,

электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

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

Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением, либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Учреждение, 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).

2.5. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов Учреждение, 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 2.13. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

2.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 2.13. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение 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 Учреждения либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

2.7. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Учреждение 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 Учреждения либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

2.8. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником определяется в следующем порядке.

посетитель имеет право при возврате билета, абонемена или экскурсионной путевки:

не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемент или экскурсионной путевки;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонемент или экскурсионной путевки;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонемент или экскурсионной путевки.

в случае отказа посетителя от посещения мероприятия, менее чем за 3 дня до его показа, стоимость билета абонемент или экскурсионной путевки посетителю не возвращается.

2.9. Для абонементов на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

2.10. Билеты, абонементы и экскурсионные путевки (за исключением именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок), реализованные Учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), к возврату не принимаются.

2.11. Учреждение при возврате посетителем билета, абонемент или экскурсионной путевки на проводимое зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета, абонемент или экскурсионной путевки.

2.12. Возврат посетителю стоимости билета, абонемент или экскурсионной путевки осуществляется Учреждением либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет, абонемент или экскурсионная путевка, если договором уполномоченного лица с Учреждением на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонемент или экскурсионной путевки.

2.13. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением 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 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 Учреждение либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате абонемент (электронного абонемент), в том числе именного абонемент, представлено в Учреждение 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 Учреждением 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 2.1.-2.5 настоящих Правил.

3. Порядок переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия

3.1. Посетитель, приобретший именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку на проводимое организацией исполнительских искусств или 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 абонементов или именной экскурсионной путевки на другое лицо (далее - заявление о переоформлении).

Заявление подается по форме, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 4 к настоящему Порядку).

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

3.3. 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.

3.4. 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, абонементов или экскурсионной путевки для лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка, должна быть равна стоимости льготного билета, абонементов или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, абонементе или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление. В случае если стоимость льготного билета, абонементов или экскурсионной путевки превышает стоимость льготного билета, абонементов или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, абонементе или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем

разницы между льготной стоимостью билета, абонемент или экскурсионной путевки, предъявленных на переоформление, и стоимостью билета, абонемент или экскурсионной путевки, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

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

3.5 Переоформление именного билета, именного абонемент или именной экскурсионной путевки осуществляется Учреждением в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в пунктах 3.1-3.4 настоящего Порядка.

4. 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 Учреждением мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

4.1. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью.

Заявление подается по форме, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации (приложение № 2 к настоящему Порядку).

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

4.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Учреждение 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.

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

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

4.5. 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.

4.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 4.2. настоящего Порядка, документов, указанных в подпункте "б" пункта 4.4. 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 пункте 4.2 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 4.4. и 4.5 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

4.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Учреждение 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).

4.8. Учреждение 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 пунктом 4.6. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 4.4. настоящих Правил.

По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Учреждение 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 4.11 настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 4.11. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение либо уполномоченное лицо сообщает посетителю в течение 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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.