

ПРАВИЛА
возврата билетов и абонементов на зрелищные и иные мероприятия МАУ
«ЦК «Югра-презент»

В соответствии с Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителями от их посещения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 и Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-I, установить следующее:

1. Возврат билетов и абонементов (далее по тексту – Билет) на зрелищные и иные мероприятия производится по причинам, в сроки и с размером возмещения, указанными в нижеследующей таблице:

№ п/п	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости билета	Основание и условия возврата билета
1.	Отмена/замена/перенос культурно-зрелищного мероприятия.	100 %	Заявление Пользователя в случае несогласия с заменой/переносом культурно-зрелищного мероприятия.
2.	Отказ Посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по уважительным причинам, а именно: болезнь Посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.	100%	Заявление о возврате билета с предоставлением документов, подтверждающих уважительные причины отказа от посещения культурно-зрелищного мероприятия.
3.	Отказ Посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по иным причинам:		
3.1.	За 10 и более дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	100%	Заявление о возврате билета
3.2.	За 5-9 дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	50%	Заявление о возврате билета
3.3.	За 3-4 дня (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	30%	Заявление о возврате билета
3.4.	Менее чем за 3 дня	Денежные средства за билет не возвращаются	

2. Именные билеты дают право на посещение мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, данным,

содержащимся в предъявлении документе, или при наличии исправлений в указанных сведениях посетитель на мероприятие не допускается.

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

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

2.3 К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

3. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МАУ «ЦК «ЮГра-презент» 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), в том числе именного билета, именного абонемента. Форма заявления является приложением 1 к настоящим правилам.

3.1 Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем, в случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.) в МАУ «ЦК «ЮГра-презент» лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя), либо направлением по электронной почте или заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомления о вручении или путем заполнения формы, размещенной на сайте МАУ «ЦК «ЮГра-презент».

3.2 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, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека. В случае использования формы на сайте документы прикладываются в соответствующих разделах формы.

3.3 Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) уполномоченное лицо в МАУ «ЦК «ЮГра-презент» делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с 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).

3.4 В срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, МАУ «ЦК «ЮГра-презент» 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).

3.5 В случае отказа посетителя от посещения проводимого МАУ «ЦК «Югра-презент» зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета в связи с болезнью по форме, установленной приложением 2 к настоящим Правилам.

3.6 Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в МАУ «ЦК «Югра-презент» 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). Представление заявления о возврате билета в связи с болезнью в МАУ «ЦК «Югра-презент» 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.

3.7 К заявлению посетителя о возврате билета 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.

3.8 В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.6 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 3.7 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный пункте 3.6 настоящих Правил. В случае непредставления в установленный срок документа, подтверждающего болезнь посетителя, денежные средства за билет не возвращаются.

3.9 МАУ «ЦК «Югра-презент» в течение 10 (десяти) 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 (тридцати) дней.

3.10 Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, на проводимые МАУ «ЦК «Югра-презент» зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

3.11 МАУ «ЦК «Югра-презент» не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 3.10 настоящих Правил), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения МАУ «ЦК «Югра-презент» о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. МАУ «ЦК «Югра-презент» осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю происходит путем возврата денежных средств безналичным перечислением на указанные банковские реквизиты посетителя.

3.12 В случае отказа посетителя от посещения проводимого МАУ «ЦК «Югра-презент» 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 приложение 3 к настоящим правилам.

3.13 Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в МАУ «ЦК «Югра-презент» 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).

3.14 Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в МАУ «ЦК «Югра-презент» 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.

3.15 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).

3.16 В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.13 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 3.15 настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 (четырнадцати) 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 3.13 настоящих Правил. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 3.15 настоящих Правил, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

3.17 В течение 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов МАУ «ЦК «Югра-презент» осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 (двадцати) дней.

3.18 МАУ «ЦК «Югра-презент» не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 3.13 настоящих Правил), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения МАУ «ЦК «Югра-презент» о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. МАУ «ЦК «Югра-презент» осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю происходит путем возврата денежных средств безналичным перечислением на указанные банковские реквизиты посетителя.

•

•

•

•