УТВЕРЖДЕНЫ

приказом МБУК ДК «Горизонт»

от 01.03.2023 № 28

Приложение 4

к Положению о продаже и возврате

билетов МБУК ДК «Горизонт»

**Правила
и условия возврата билетов на проводимые МБУК ДК «Горизонт» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов, на проводимые МБУК ДК «Горизонт» (далее-учреждение) зрелищные мероприятия в случаях отказа посетителя от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителем билеты на проводимые зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения (далее – правила).

**II. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимое учреждением зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя**

2. 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 и возмещении денежных средств за неиспользованный билет.

3. Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

4. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в учреждение либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

5. Представление заявления о возврате в учреждение 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.

6. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета.

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

8. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются учреждением в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) учреждение, 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).

9. Посетитель вправе возвратить 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 учреждение, не 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 (скидки, подарки и т.д.) 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 не принимаются к возврату.

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными [пунктами 5 - 8](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1005) настоящих Правил.

10. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств.

11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) учреждение 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 о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Учреждение осуществляет 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.

12. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет, рассчитывается учреждением в соответствии с Положением о продаже и возврате билетов Муниципального бюджетного учреждениякультуры Дворец культуры "Горизонт".

13. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1016) 9 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, учреждение 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 учреждения, об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

**III. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

14. 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. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

15. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в учреждение 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.

16. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в учреждении 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.

17. 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.

18. 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.

19. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в [пункте](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1023) 15 настоящих Правил, документов, указанных в [пункте 1](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#10252)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 в пункте 15 настоящих Правил.

20. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются учреждением, в день их получения.

**По требованию посетителя** (его представителя) учреждение, 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).

21. Посетитель вправе возвратить билет в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, 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 представлено в учреждение, либо направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в [пункте 1](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1025)7 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет, приобретенный до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

22. Учреждение **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 20 дней.

Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в учреждение либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в [пункте 1](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1025)7 настоящих Правил.

23. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств.

24. Учреждение **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. Способ сообщения посетителю решения учреждения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Учреждение 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.

25. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом 2](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1034)1 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, учреждение 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 учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

**IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые учреждением 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**

26. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого учреждением 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.

27. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в учреждение, 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.

28. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в учреждение 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.

29. 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).

30. 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.

31. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в [пункте 2](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1036)7 настоящих Правил, 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, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 27 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](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1038) 29 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

32. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются учреждением, в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) учреждение 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).

33. Посетитель вправе возвратить билет, 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, 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 со смертью родственника либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в [29](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1038) настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) представленные документы содержат достоверную информацию;

д) 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;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета.

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

Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в учреждение либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в [пункте](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1038) 29 настоящих Правил.

35. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств.

36. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета учреждение 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 в связи со смертью родственника. Учреждение 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.

37. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом 3](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1047)7 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, учреждение 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 учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.