

Приложение к приказу
ГБУК г. Москвы "ДК "Нагатино"
от 13 июля 2021 № 22

**Правила и условия возврата билетов и абонементов на проводимые
Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Дом
культуры "Нагатино" зрелищные мероприятия**

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на проводимые культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Дом культуры "Нагатино" (далее – Учреждение), (далее - зрелищные мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты) и абонементы (электронные абонементы).

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьей 52.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" и на основании 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, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. № 1491 и Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, утвержденных Постановлением правительства Российской Федерации от 03.04.2020 г. № 442.

3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- "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;

"посетитель" - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного

мероприятия, оплатившее билет (электронный билет) или абонемент (электронный абонемент).

II. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на проводимое Учреждением зрелищное мероприятие в случае его отмены, замены или переноса по инициативе Учреждения

4. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Учреждением зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета (электронного билета) или абонемента (электронного абонемента).

5. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Учреждение либо уполномоченному им 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), и на которое договором с Учреждением возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета) и абонемента (электронного абонемента) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

6. Представление заявления о возврате в Учреждение 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 или абонемента. При возврате электронного билета или электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета или электронного абонемента содержащих реквизиты электронного билета или электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

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 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).

10. 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) или абонемент (электронный абонемент) и сообщает об этом посетителю (его представителю).

11. 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. Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

12. Билеты (электронные билеты) и абонементы (электронные абонементы), реализованные Учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов) и абонементов (электронных абонементов) (в том числе льготы, скидки), по решению Учреждения могут не приниматься к возврату.

13. Учреждение при возврате посетителем билета (электронного билета) или абонемента (электронного абонемента) на проводимое Учреждением зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое такими Учреждением зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета (электронного билета) или абонемента (электронного абонемента).

III. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на проводимое Учреждением зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

14. 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) и абонемента (электронного 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). Заявление должно быть оформлено в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 22.03.2021 г. №351.

15. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Учреждение либо уполномоченному лицу, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

16. Представление заявления о возврате в Учреждение 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.

17. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета или абонеента. При возврате электронного билета или электронного абонеента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета или электронного абонеента содержащих реквизиты электронного билета или электронного абонеента, а также копия электронного кассового чека.

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

19. 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).

20. 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) или абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 24 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

21. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 24 настоящих Правил, 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) (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.

22. 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. Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

23. 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 имеет право при возврате билета (электронного билета) или абонеента (электронного абонеента):

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета (электронного билета) или абонеента (электронного абонеента);

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета (электронного билета) или абонеента (электронного абонеента);

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета (электронного билета) или абонеента (электронного абонеента).

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, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия Учреждение вправе не возвращает посетителю стоимость билета (электронного билета) или абонеента (электронного абонеента).

Для абонеентов (электронных абонеентов) на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонеентом зрелищного мероприятия.

24. 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) и абонеент (электронный абонеент) при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Учреждение либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате абонеента (электронного абонеента) представлено в Учреждение либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет) или абонемент (электронный абонемент) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов) или абонементов (электронных абонементов), 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) и абонементы (электронные абонементы) не будут приниматься к возврату;

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями настоящих Правил.

IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) и абонементов (электронных абонементов) на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

25. 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 должно быть оформлено в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 22.03.2021 г. №351.

26. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в 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 позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет) или абонемент (электронный абонемент).

27. 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета или абонеента, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета или электронного абонеента, содержащих реквизиты электронного билета или электронного абонеента, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством РФ и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

29. 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.

30. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 26 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте «б» пункта 28 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, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 26 настоящих Правил. 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 28 и 29 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

31. 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).

32. 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 30 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 28 настоящих Правил.

33. 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) или абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных

средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 36 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

34. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 36 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение 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.

Способ сообщения посетителю решения Учреждения либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

35. Учреждение либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) или абонеента (электронного абонеента), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении 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 с болезнью. Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

36. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонеент (электронный абонеент) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) или абонеент (электронный абонеент) 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 Учреждение либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия (за исключением случаев, предусмотренных п.30 настоящих Правил);

в) документы, указанные в пункте 28 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) представленные документы содержат достоверную информацию;

д) болезнь посетителя наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета) или абонеента (электронного абонеента).

V. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) и абонеентов (электронных абонеентов) 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

37. 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. Заявление должно быть оформлено в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 22.03.2021 г. №351.

38. 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 (электронный билет) или абонеент (электронный абонеент).

39. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Учреждение 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета или абонеента на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета или электронного абонеента, содержащих реквизиты электронного билета или электронного абонеента, 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).

41. 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.

42. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 38 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» пункта 40 настоящих Правил, 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 38 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 40 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

43. Заявление о возврате в связи со смертью родственника 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 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).

44. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. В случаях, предусмотренных пунктом 42 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 40 настоящих Правил.

45. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) или абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 48 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

46. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 48 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось

основанием для такого отказа, Учреждение 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 Учреждения либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

47. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) 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 в связи со смертью родственника. Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

48. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением 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 вернуть билет (электронный билет) или абонемент (электронный абонемент) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) или абонемент (электронный 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 (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 42 настоящих Правил) представлены в Учреждение либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 40 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 (электронного билета) или абонеента (электронного абонеента).

VI. Особенности возврата посетителем абонеентов (электронных абонеентов) на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия и особенности возврата электронных билетов и электронных абонеентов, приобретенных на официальном сайте учреждения

49. Абонементы (электронные абонементы) на проводимые Учреждением 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.

50. Возврат полной стоимости абонеента в случае возврата посетителем абонеента (электронного абонеента) на проводимые Учреждением 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.

51. Возврат электронных билетов и электронных абонеентов, приобретенных на официальном сайте Учреждения www.nagati.ru и на сайтах партнеров Учреждения.

52. При возврате электронных билетов или электронных абонеентов, приобретенных на официальном сайте Учреждения www.nagati.ru и на сайтах партнеров Учреждения, билетным агентом может удерживаться до 30% от номинальной стоимости каждого возвращенного электронного билета или электронного абонеента в заказе, в качестве платы за обработку возврата. Сервисный сбор (если он взимался при приобретении посетителем электронного билета или электронного абонеента) возврату не подлежит.

VII. Особенности возврата посетителем билетов (электронных билетов) и абонеентов (электронных абонеентов) на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части

53. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, проводимых Учреждением, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории РФ либо на ее части, Учреждение размещает на своем официальном сайте www.nagati.ru информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены указанных режимов и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету (электронному билету) или абонементу (электронному абонементу).

54. Информация об отмене или о переносе зрелищного мероприятия размещается Учреждением не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в пункте 53 настоящих Правил. В случае невозможности определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия Учреждение размещает на своем официальном сайте www.nagati.ru информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена Учреждением не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 53 настоящих Правил.

55. При отмене Учреждением проведения зрелищных мероприятий Учреждение или уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 53 настоящих Правил, либо возместить посетителю полную стоимость билета (электронного билета) или абонемента (электронного абонемента).

56. При переносе зрелищного мероприятия посетитель имеет право посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету (электронному билету) или абонементу (электронному абонементу). Учреждением или уполномоченным лицом может быть предоставлен посетителю с его согласия билет (электронный билет) или абонемент (электронный абонемент), дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.

57. Учреждение обязано провести все зрелищные мероприятия, перенесенные ими в связи с введением режимов, указанных в пункте 53 настоящих Правил, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 53 настоящих Правил.

58. В случае, если Учреждение не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 53 настоящих Правил, не определили дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия и не разместили информацию об этом на своем официальном сайте www.nagati.ru, такое зрелищное мероприятие считается отмененным и Учреждение или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета (электронного билета) или абонемента (электронного абонемента) посетителю по его инициативе:

- в день обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонемента в Учреждение или к уполномоченному лицу;

- в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, электронного абонеента в Учреждение или к уполномоченному лицу с помощью сайта, через который был оформлен электронный билет или электронный абонемент.

59. Возврат полной стоимости билета (электронного билета) или абонеента (электронного абонеента) при отмене зрелищных мероприятий, проводимых Учреждением, в связи с введением режимов, указанных в пункте 53 настоящих Правил, осуществляется Учреждением или уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

- не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, электронного абонеента в Учреждение или к уполномоченному лицу с помощью сайта, через который они были оформлены и приобретены;

- не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета (электронного билета) или абонеента (электронного абонеента) в Учреждение или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 53 настоящих Правил.

60. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета (электронного билета) или абонеента (электронного абонеента) в Учреждение или к уполномоченному лицу с даты отмены режимов, указанных в пункте 53 настоящих Правил не позднее 6 месяцев в случае отмены мероприятия и не позднее 9 месяцев в случае переноса мероприятия.

61. Возмещение стоимости билетов (электронных билетов) и абонеентов (электронных абонеентов), реализованных Учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов) и абонеентов (электронных абонеентов) (в том числе льготы, скидки) осуществляется с учетом сделанных посетителю скидок и установленных льгот, в соответствии с фактически понесенными посетителем расходами.