

Приложение  
к приказу МАУ «ГДК»  
от «11» августа 2023 г.  
№ 00/08



УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУ «ГДК»

С.И. Остапенко

2023 год

## Правила продажи и возврата билетов на зрелищные мероприятия МАУ «Городской дом культуры им.Н.Островского»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов на зрелищные мероприятия МАУ «Городской дом культуры им.Н.Островского» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 года №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 зрелищных мероприятий в случае отказа посетителя от их посещения», Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2021 года №1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры», а также Правил посещения мероприятий МАУ «Городской дом культуры им.Н.Островского» (далее – Учреждение) и устанавливают порядок и условия продажи и возврата билетов, приобретенных на посещение платных мероприятий, проводимых в Учреждении, а также регулируют взаимоотношения покупателя (далее – Посетитель) и Учреждения.

1.2. Основные понятия, используемые в Правилах, означают следующее:

*Зрелищное мероприятие* – спектакль, концерт, развлекательная программа, мастер-класс, а также любое иное мероприятие.

*Посетитель (Покупатель)* – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (в том числе электронный билет).

*Билет* – документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право Посетителя на посещение зрелищного мероприятия, приобретенный в кассе Учреждения, являющийся бланком строгой отчетности и содержащий следующие обязательные реквизиты:

- сведения об Учреждении;
- серия и номер билета;
- сведения о зрелищном мероприятии, в том числе его наименование, дата, время и место проведения;
- стоимость;
- иную информацию.

*Электронный билет* – документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право Посетителя на посещение зрелищного мероприятия Учреждения, приобретенный посредством билетного агрегатора, с которым у Учреждения заключен договор, являющийся бланком строгой отчетности и содержащий следующие обязательные реквизиты:

- сведения об Учреждении;
- уникальный номер электронного билета;
- сведения о зрелищном мероприятии, в том числе его наименование, дата, время и место проведения;
- стоимость;
- QR-код;
- иную информацию.

1.3. Билетом на посещение зрелищных мероприятий Учреждения является оформленный бланк установленного Учреждением образца билета, утвержденный в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», дающий право на посещение проводимого Учреждением зрелищного мероприятия.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассе Учреждения и на официальном сайте [гдк.зато-северск.рф](http://гдк.зато-северск.рф) (далее – Официальный сайт) и являются договором публичной оферты (далее – Оферта), покупка билета является безоговорочным принятием Посетителем Оферты без каких либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст.434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Учреждением и Посетителем при покупке/продаже и возврату билетов.

1.5. Учреждение предоставляет информацию о проводимых зрелищных мероприятиях, которая размещается на уличных информационных стендах, стендах в фойе Учреждения, на Официальном сайте и в официальных сообществах Учреждения в социальных сетях во ВКонтакте, «Одноклассники» и мессенджере Телеграм. Информацию о мероприятиях также можно получить по телефонам +7(3823) 54-51-41, +7(3823) 54-71-66.

1.6. Учреждение обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Учреждения оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий без предварительного уведомления Посетителя, оставляет за собой право, в исключительных случаях, изменять программу исполнителей, переносить мероприятие на другой день, а также отменять мероприятие. Изменения в актерском составе мероприятия не являются достаточным основанием для возврата билетов.

1.7. Информация о переносе или отмене мероприятия размещается на информационных стендах в фойе Учреждения, на Официальном сайте и в официальных сообществах Учреждения в социальных сетях во ВКонтакте, «Одноклассники» и мессенджере Телеграм. Дополнительно Учреждение может информировать Посетителей об отмене или переносе мероприятия по оставленным ими номерам телефонов или адресам электронной почты. Информирование производится только тех Посетителей, которые предоставили соответствующую контактную информацию.

1.8. Цены на билеты устанавливаются Учреждением самостоятельно.

1.9. Порядок продажи и возврата билетов устанавливается в соответствии с требованиями действующего законодательства и с учетом существующих финансовых и организационных условий Учреждения, в том числе связанных с использованием при продаже билетов программным обеспечением и условиями заключенного договора на услуги интернет-эквайринга.

1.10. Для целей настоящих правил все сроки, предусмотренные в них, исчисляются в рабочих днях.



## 2. Порядок и способы продажи билетов

2.1. Билеты на мероприятия Учреждения продаются:

- в кассе Учреждения, находящейся в здании Учреждения по адресу г. Северск, Коммунистический проспект, 39;

- на сайте билетного агрегатора, с которым у Учреждения заключен договор – билетная система QuickTickets [quicktickets.ru](http://quicktickets.ru) (далее – Билетный Агрегатор)

2.2. Учреждение не несет ответственность за билеты, приобретенные в других местах, кроме тех, что указаны в п.2.1. настоящего раздела.

2.3. При выявлении факта использования билета в нарушение настоящих Правил, администрация Учреждения принимает решение о запрете посещения зрителем мероприятия.

2.4. Наличие билетов на то или иное мероприятие Посетитель может уточнить в кассе Учреждения по телефону +7(3823) 54-71-66, а также на сайте билетного агрегатора, указанного в п.2.1. настоящего раздела.

2.5. При оплате платных услуг за посещение мероприятий через кассу Посетителю выдается бланк строгой отчетности - билет и кассовый чек.

2.6. При покупке билетов на сайте Билетного Агрегатора формируется электронный билет, который отправляется Посетителю на указанный им адрес электронной почты и впоследствии может быть распечатан Посетителем на бумажном носителе или предъявлен на экране смартфона.

2.7. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Учреждением, Посетитель подтверждает факт заключения Договора возмездного оказания услуг, а также согласия с данными Правилами.

2.8. Приобретая билет, Посетитель должен делать это осознанно, и принимать на себя риск возможных обстоятельств, которые могут помешать ему посетить данное мероприятие.

2.9. Приобретая билет, Посетитель принимает на себя обязательства соблюдения настоящих Правил посещения мероприятий Учреждения, размещенных в разделе 11 настоящих Правил.

2.10. На зрелищные мероприятия дети до 10 лет проходят в зрительный зал только в сопровождении взрослых. На каждого ребёнка в возрасте от 3 лет приобретается отдельный билет.

2.11. При приобретении билетов для несовершеннолетних зрителю необходимо учитывать возрастной ценз и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные на афишах, листовках, наружной рекламе, на сайте Билетного Агрегатора, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы. Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (законных представителях) несовершеннолетнего (в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»).

2.12. Реализация билетов на проводимые зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, не допускается. Не допускается перепродажа билетов, за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билетов по цене, не превышающей цены, указанной в билете.

2.13. Учреждение вправе устанавливать льготы на билеты для определенных категорий посетителей, а также использовать систему скидок и акций на билеты. Порядок применения льгот и скидок устанавливаются отдельным локальным актом Учреждения. Информация о льготах и скидках, а также условиях их предоставления размещаются в кассе Учреждения и на его официальном сайте

Билеты по льготным ценам, установленным для определенных категорий посетителей, могут приобретаться исключительно в кассе с предъявлением документов, подтверждающих льготу.

2.14. Учреждение имеет право реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение мероприятий, проводимых Учреждением только при предъявлении документов, удостоверяющих личность зрителя.

2.15. При продаже билетов людям с ограниченными возможностями здоровья, а именно инвалидам-колясочникам, им предоставляются специальные места по предварительной заявке, сделанной не позднее, чем за 3 дня до даты проведения зрелищного мероприятия, по телефону 8(3823)54-51-41 и электронной почте [maugdk@seversk.gov70.ru](mailto:maugdk@seversk.gov70.ru) по будним дням с 09:00 до 18:00 часов.

### **3. Особенность продажи билетов через кассу**

3.1. При покупке билетов через кассу право внеочередной покупки имеют:

- герои социалистического труда (ст. ст. 1.1, 5 Федерального закона от 09.01.1997 № 5-ФЗ);

- полные кавалеры ордена трудовой славы (ст. ст. 1.1, 5 Федерального закона от 09.01.1997 № 5-ФЗ);

- инвалиды войны (п. 28 ст. 14 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ);

- участники Великой Отечественной войны (п. 19 ст. 15 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ);

- герои Советского Союза (ст. ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1);

- герои Российской Федерации (ст. ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1);

- полные кавалеры ордена Славы (ст. ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1);

- инвалиды I и II групп (абз. 6 п. 1 Указа Президента РФ от 02.10.1992 № 1157);

- другие категории граждан в соответствии с законодательством РФ.

Указанные граждане приобретают билет ы вне очереди при предъявлении подтверждающих документов.

3.2. Билет, полученный в кассе Учреждения, не подлежит восстановлению и/или дублированию в случае потери или утраты. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность билета.

3.3. Билет с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Учреждение от каких-либо обязательств по нему.

3.4. Продажа билетов в кассе Учреждения осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

### **4. Особенности продажи электронных билетов**

4.1. Электронные билеты формируются с использованием билетной системы Билетного Агрегатора, которая имеет защиту от несанкционированного доступа, идентифицирует, фиксирует и сохраняет все операции, создает и сохраняет уникальный номер билета.

4.2. Оформление электронного билета производится на сайте Билетного Агрегатора, и начинается с момента открытия продажи билетов.

4.3. Оформление электронного билета возможно, как с регистрацией посетителя на сайте Билетного Агрегатора, так и без регистрации.

4.4. Регистрация на сайте Билетного Агрегатора является добровольной. При оформлении билета с регистрацией Посетителю необходимо последовательно внести всю предлагаемую информацию о себе. Указанная информация будет обрабатываться в целях оформления электронного билета только при получении согласия Посетителя на проведение обработки персональных данных.



4.5. При оформлении электронного билета без регистрации Посетитель указывает только свои контактные данные: номер телефона и адрес электронной почты для получения электронного билета.

4.6. При оформлении электронного билета Посетитель самостоятельно выбирает мероприятия, на которые покупает билеты, их количество. За правильность выбора мероприятия, количество приобретаемых билетов, их цену и другие условия покупки ответственность несёт лицо, оформляющее заказ.

Посетитель, оформляющий несколько билетов на одно мероприятие, действует от имени всех посетителей, для которых приобретаются билеты, в связи с чем все посетители считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

4.7. Электронный билет формируется после проведения оплаты в безналичном порядке с использованием банковской карты посетителя, или карты «Пушкинская карта», если данное мероприятие участвует в программе «Пушкинская карта».

4.8. Электронный билет после покупки автоматический направляется на указанный адрес электронной почты Посетителя. Распечатать электронный билет Посетитель может самостоятельно сразу же после покупки – из полученного электронного письма. Распечатанный электронный билет нельзя сгибать в том месте, где расположен QR-код.

4.9. Для прохода на мероприятие посетитель должен предъявить кассиру, администратору, электронный билет на экране мобильного устройства, либо распечатанный в масштабе 1:1 на белой бумаге формата А4.

4.10. Проход на мероприятие проводится после сличения кассиром, администратором, уникального QR-кода, указанного в билете, который содержит всю информацию о билете и зрелищном мероприятии, и действителен только для однократного прохода. Только первый Посетитель, предъявивший электронный билет, будет рассматриваться как законный обладатель билета и будет допущен на мероприятие. Посетитель должен не допускать перепечатывания и копирования билета. В случае недопуска на мероприятие Посетителя, предъявившего ранее предъявленный билет, Посетитель вправе обратиться к администратору для выяснения причин.

4.11. При посещении мероприятий, участвующих в программе «Пушкинская карта», для подтверждения личности граждан предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина, или необходимые сведения из документа, удостоверяющего личность гражданина, и фотографическое изображение гражданина посредством мобильного приложения (в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 8 сентября 2021 года №1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры»).

## **5. Порядок возврата билетов**

5.1. Посетитель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения зрелищного мероприятия и произвести возврат стоимости билета, приобретенного на это мероприятие.

5.2. Порядок и условия возврата Посетителем билета в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе Посетителя прописан в разделе 7 настоящих Правил.

5.3. В случае отказа Посетителя от посещения, проводимого Учреждением, 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, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, прописанными в разделах 8 и 9 настоящих Правил.

5.4. В случае отказа Посетителя от посещения, проводимого Учреждением, зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным п.5.3. настоящих Правил, Посетитель имеет право при возврате билета:

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

5.5. В случае отказа Посетителя от посещения, проводимого Учреждением, зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным п.5.3. настоящих Правил, менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия, Учреждение НЕ возвращает Посетителю стоимость билета.

5.6. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Учреждением зрелищного мероприятия, Посетителю по его инициативе возмещается в установленном Учреждением порядке полная стоимость билета.

При возврате Посетителем билета на зрелищное мероприятие Учреждение вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета.

5.7. Возврат денежных средств за платные услуги, оплаченные в безналичном порядке, производится только в безналичном порядке на банковский счет, с которого была произведена оплата билета (в том числе при оплате билета в кассе с помощью банковской кассы, а также при оплате юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в безналичном порядке на основании выставленного счета).

5.8. Возврат денежных средств за платные услуги, оплаченные наличными в кассе Учреждения, производится наличными деньгами через кассу, в случае если оплата была произведена в день покупки. В случае возврата ранее оплаченной стоимости посещения денежные средства возвращаются в безналичном порядке на банковский счет, указанный в заявлении.

5.9. Билеты, приобретенные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе льготы, скидки, НЕ принимаются к возврату (в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»)

## **6. Возврат электронных билетов**

6.1. В случае возврата билета, приобретенного на сайте Билетного Агрегатора, в связи с отказом Посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе Посетителя или при отмене зрелищного мероприятия Учреждением, Посетителю необходимо руководствоваться п. 9 «Отказ от оформленного Электронного билета» пользовательского соглашения на сайте Билетного Агрегатора <https://quicktickets.ru/user-agreement> (Приложение №1 к настоящим Правилам).

## **7. Порядок и условия возврата билетов в случае отказа Посетителя от посещения зрелищного мероприятия Учреждения по инициативе Посетителя**

7.1. В случае отказа Посетителя от посещения зрелищного мероприятия Учреждения 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, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных Посетителя. Форма заявления о возврате представлена в Приложении №2 к настоящим Правилам.



7.2. Заявление о возврате представляется Посетителем (его представителем) в Учреждение лично, либо направляется Посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

7.3. 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.

7.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета.

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

7.6. 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).

7.7. 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 в случае несоблюдения Посетителем условий, указанных в пункте 7.12. настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

7.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 7.12. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения об 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.

7.9. 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.

7.10. Учреждение осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств Посетителю определяется Учреждением самостоятельно.

7.11. Размер денежных средств, подлежащих возврату Посетителю за неиспользованный билет, рассчитывается в соответствии с п. 5.4. и п. 5.5. раздела 5 настоящих Правил.

7.12. 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 возвратить билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

в) билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе льготы, скидки;

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 7.2-7.5 настоящих правил.

## **8. Порядок и условия возврата Посетителем билетов в случае отказа Посетителя от посещения зрелищного мероприятия Учреждения в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя**

8.1. В случае отказа Посетителя от посещения, проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи с болезнью Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате представлена в Приложении №3.

8.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Посетителем (его представителем) в Учреждение лично, 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).

8.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае направления его почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

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

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

б) копия листка нетрудоспособности либо справка (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующих посещению им зрелищного мероприятия.

8.5. 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.

8.6. В случае невозможного представления посетителем в срок, указанный в п. 8.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпункте «б» п. 8.4. 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 п. 8.2. 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 п. 8.3 и п. 8.4 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.



8.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемы к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения.

По требованию Посетителя 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).

8.8. Учреждение в течение 10 дней со дня приёма 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 п.8.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в п.8.4. настоящих Правил.

8.9. 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 (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п.8.13 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

8.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п.8.13 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.

8.11. Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного 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 Учреждением самостоятельно.

8.12. Особенности возврат электронных билетов, проданных Учреждением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи с болезнью в форме электронного документа, могут определяться в соответствии с собственным порядком возврата с учетом технических возможностей Учреждения.

8.13. 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) при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемы к нему документы представлены в Учреждение либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 8.4. настоящих Правил, представлены в срок установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 8.2-8.5 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет) приобретен до возникновения у Посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

## **9. Порядок и условия возврата Посетителем билетов в случае отказа Посетителя от посещения зрелищного мероприятия Учреждения в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации**

9.1. В случае отказа Посетителя от посещения, проводимого Учреждением 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 представлена в Приложении №4.

9.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется Посетителем (его представителем) в Учреждение лично 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).

9.3. 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 направления его почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

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

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

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Посетителя или 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 (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

9.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем Посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

9.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 9.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» п. 9.4. 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 п. 9.2. 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 п. 9.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

9.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемы к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения.

По требованию Посетителя 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 на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

9.8. 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.

В случаях, предусмотренных п. 9.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в п. 9.4. настоящих Правил.

9.9. 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 (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 9.13 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

9.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п.9.13 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 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.

9.11. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств 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 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 Учреждением самостоятельно.

9.12. Особенности возврат электронных билетов, проданных Учреждением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи с болезнью в форме электронного документа, могут определяться в соответствии с собственным порядком возврата с учетом технических возможностей Учреждения.

9.13. 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) при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы представлены в Учреждение либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 9.4. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 9.2-3 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

ж) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета).

## **10. Персональные данные**

10.1. Приобретая билет, Посетитель дает Учреждению свое согласие на обработку персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата рождения, вид и номер документа, удостоверяющего личность, а также иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Посетителем и Учреждением в целях: продажи, возврата билетов на зрелищные мероприятия, проводимые Учреждением, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы и желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных Посетителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством Российской Федерации.

10.3. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Посетителем и действует до истечения сроков, установленных законодательством Российской Федерации.



## **11. Правила посещения мероприятий Учреждения**

11.1. Приобретая билет на мероприятие, посетитель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Учреждения.

2. Материальный ущерб, причиненный Учреждению по вине посетителя, должен быть возмещен в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3. Вход посетителей в Учреждение и работа обслуживающего персонала начинается не ранее, чем за 1 (один) час до начала мероприятия, вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка и прекращается после третьего звонка.

4. При утере жетона или утраты личных вещей из гардероба, посетитель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору.

5. Во время проведения мероприятия все средства связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим ожидания.

6. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъемка, любые виды аудиозаписи спектаклей, мероприятий или их фрагментов без специального разрешения администрации запрещены.

7. Вход в зрительный зал запрещается в верхней одежде, с напитками, едой и не приветствуется с цветами и в нетрезвом состоянии.

8. В целях безопасности посетителей в помещения Учреждения запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные свертки и сумки, животных, запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других зрителей.

9. Запрещается заходить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах в зрительских залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.

10. Цветы, предназначенные для артистов, должны быть переданы дежурным администраторам для последующего их вручения лицам, которым они предназначены.

11. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в помещениях Учреждения.

## **12. Заключительные положения**

12.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют в данной редакции до момента внесения в них изменений, дополнений или до издания в установленном порядке новых правил.

12.2. В Правила могут вноситься изменения и дополнения в связи с изменением законодательных актов, регулирующих данные правоотношения, а также в случае изменения финансовых, материально-технических или организационных возможностей Учреждения, в том числе связанных с эксплуатацией автоматизированной продажи билетов.

12.3. Если вследствие изменения законодательства отдельные пункты настоящих Правил утратят силу, до момента внесения в них изменений и дополнений Учреждение в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.

12.4. Спорные вопросы решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются законодательством РФ.

**Выписка из Пользовательского соглашения от 26.10.2020, размещённого на сайте  
Билетного Агрегатора QuickTickets quicktickets.ru**

**«9. Отказ от оформленного Электронного билета**

9.1. Клиент имеет право совершить Отказ от Электронного билета, входящего в Заказ, или от Заказа полностью в следующих случаях:

- по собственному желанию в любой момент до времени начала Мероприятия, на которое оформлены Электронные билеты, если Правилами организации не предусмотрены иные сроки возврата. При осуществлении Отказа Клиенту возвращается Номинальная стоимость билета с учетом условий, предусмотренных пунктом 1 статьи 782 ГК РФ, в случае если Мероприятие не было отменено Учреждением культуры.
- при отмене Мероприятия Учреждением культуры в течение времени, предусмотренном законодательством Российской Федерации. При отмене Мероприятия Клиенту возвращается Номинальная стоимость билета.

9.2. Осуществить Отказ Клиент может самостоятельно на странице Заказа, нажав в левом верхнем углу кнопку "Возврат" и выбрав, предложенный способ возврата. Перейти на страницу Заказа Клиент может из своего личного кабинета в разделе "Мои заказы", либо по ссылке письма, отправленного на электронную почту клиента в момент оформления Заказа.

9.3. В иных случаях осуществить Отказ Клиент может следующими способами:

- через онлайн-чат на сайте quicktickets.ru, нажав на кнопку «Служба заботы»;
- обратившись через электронную почту: help@quicktickets.ru.

При обращении Клиент должен указать номер Заказа, а также электронную почту, фамилию и номер мобильного телефона, указанные при оформлении Заказа.

9.4. Срок рассмотрения Оператором заявления об Отказе от оформленных Электронных билетов составляет до 10 дней.

9.5. Возвращаемые самостоятельно или Оператором денежные средства должны поступить клиенту в течение 30 дней после оформления заявки на возврат. Срок поступления зависит от Банка, осуществляющего зачисление средств.

9.6. Денежные средства возвращаются на банковскую карту клиента, с которой была совершена оплата. Возврат денежных средств на иные банковские карты клиента не осуществляется.

9.7. В случае утраты банковской карты Клиента с изменением лицевого счета Клиента денежные средства зачисляются в виде Бонусов в соотношении 1 бонус равен 1 рублю на аккаунт клиента, зарегистрированного в Системе.»

Полный текст Пользовательского соглашения доступен на сайте  
<https://quicktickets.ru/user-agreement>



**Форма заявления о возврате по инициативе посетителя  
билета (электронного билета) на мероприятие МАУ «ГДК»**

В МАУ «Городской дом культуры им.Н.Островского»,  
г. Северск, пр-т. Коммунистический, 39

от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)  
посетителя (его представителя))

\_\_\_\_\_

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего  
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Номер телефона: \_\_\_\_\_

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет/электронный билет)  
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия: \_\_\_\_\_

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия: \_\_\_\_\_

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала): \_\_\_\_\_

Стоимость билета (электронного билета): \_\_\_\_\_

Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета): \_\_\_\_\_

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета): \_\_\_\_\_

(наличный или безналичный расчет; в кассе Учреждения или на сайте билетного агрегатора Учреждения в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет»)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491, а также собственным порядком, утвержденным Учреждением, ознакомлен(а).

Выражаю своё согласие на обработку МАУ «Городской дом культуры им.Н.Островского» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_

(заполняется организацией, принявшей заявление)

Заявление принято: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_



**Форма заявления о возврате в связи с болезнью посетителя  
билета (электронного билета) на мероприятие МАУ «ГДК»**

В МАУ «Городской дом культуры им.Н.Островского»,  
г. Северск, пр-т. Коммунистический, 39  
от \_\_\_\_\_

*(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)  
посетителя (его представителя))*

*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего  
личность, кем и когда такой документ выдан)*

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Номер телефона: \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
*(указать билет/электронный билет)*  
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия: \_\_\_\_\_

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия: \_\_\_\_\_

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала): \_\_\_\_\_

Стоимость билета (электронного билета): \_\_\_\_\_

Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета): \_\_\_\_\_

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета): \_\_\_\_\_

*(наличный или безналичный расчет; в кассе Учреждения или на сайте билетного агрегатора Учреждения в информационно-*

*телекоммуникационной сети «Интернет»)*

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности или справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путёвок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491, а также собственным порядком, утвержденным Учреждением, ознакомлен(а).

Выражаю своё согласие на обработку МАУ «Городской дом культуры им.Н.Островского» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(заполняется организацией, принявшей заявление)

Заявление принято: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_



**Форма заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его  
близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации  
билета (электронного билета) на мероприятие МАУ «ГДК»**

В МАУ «Городской дом культуры им.Н.Островского»,  
г. Северск, пр-т. Коммунистический, 39

от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)  
посетителя (его представителя))

\_\_\_\_\_  
(указать наименование и номер документа, удостоверяющего  
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Номер телефона: \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет/электронный билет)  
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего  
близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия: \_\_\_\_\_

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия: \_\_\_\_\_

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала): \_\_\_\_\_

Стоимость билета (электронного билета): \_\_\_\_\_

Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета): \_\_\_\_\_

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета): \_\_\_\_\_

(наличный или безналичный расчет; в кассе Учреждения или на сайте билетного агрегатора Учреждения в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет»)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельств (справок) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.

7) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491, а также собственным порядком, утвержденным Учреждением, ознакомлен(а).

Выражаю своё согласие на обработку МАУ «Городской дом культуры им.Н.Островского» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_ /  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(заполняется организацией, принявшей заявление)

Заявление принято: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_