

Правила

и условия возврата билетов, абонементов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения

I. Общие положения

1. Настоящие Правила и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов на проводимые государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол» (далее – учреждение / театр) театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия (далее - зрелищные мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры», иными нормативными правовыми актами..

2. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов на проводимые учреждением театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия (далее - зрелищные мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы), в том числе именные, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:
«абонемент», **«электронный абонемент»** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий учреждения в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

«билет», **«электронный билет»** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого учреждением;

«посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе.

II. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов на проводимое учреждением зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

4. 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), абонемента (электронного абонемента), в том числе именного билета, именного 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). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

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), в том числе именной билет, именной абонемент и на которое договором с учреждением возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), 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, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента. При возврате электронного билета, электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

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), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 16 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

11. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 16 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.

12. 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. Способ возврата денежных средств посетителю зависит от формы расчета, произведенной при приобретении билета или абонемента.

В случае приобретения билета или абонемента за наличный расчет возврат денежных средств осуществляется наличной денежной форме. В случае приобретения билета или абонемента за безналичный расчет перечисление денежных средств посетителю осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета или абонемента, в сроки, установленные правилами платежных систем.

13. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), рассчитывается учреждением либо уполномоченным лицом в соответствии со следующими положениями:

заявление о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), в том числе именного билета, именного абонемента и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) поступило в учреждение либо уполномоченному лицу **не позднее чем за 3 (три) дня до даты проведения зрелищного мероприятия**, указанного в билете (электронном билете), абонементе (электронном абонементе) – **возврату подлежит 100% стоимости билета** (электронного билета), абонемента (электронного абонемента);

заявление о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), в том числе именного билета, именного абонемента и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) поступило в учреждение либо уполномоченному лицу **менее чем за 3 (три) дня, но не позднее чем за 1 (один) день до даты проведения зрелищного мероприятия**, указанного в билете (электронном билете), абонементе (электронном абонементе) – **возврату подлежит 50% стоимости билета** (электронного билета), абонемента (электронного абонемента);

заявление о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), в том числе именного билета, именного абонемента и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) поступило в учреждение либо уполномоченному лицу **в день проведения зрелищного мероприятия, но не позднее чем за 1 (один) час до времени начала проведения зрелищного мероприятия**, указанного в билете (электронном билете), абонементе (электронном абонементе) – **возврату подлежит 30% стоимости билета** (электронного билета), абонемента (электронного абонемента).

В случае отказа посетителя от посещения проводимого учреждением зрелищного мероприятия и подачи заявления о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), в том числе именного билета, именного абонемента и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент

(электронный абонемент) менее чем за 1 (один) час до времени начала проведения зрелищного мероприятия, указанного в билете, абонементе, возмещение стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) посетителю не производится.

14. Для абонементов на проводимые учреждением зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

15. Возврат электронных билетов, электронных абонементов, проданных учреждением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», производится в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил.

16. 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 (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета (электронного билета), в том числе именного билета, представлено в учреждение либо уполномоченному лицу **не менее чем за 1 (один) час до времени начала проведения зрелищного мероприятия**;

в) заявление о возврате абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, представлено в учреждение либо уполномоченному лицу **не менее чем за 1 (один) час до времени начала проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия**;

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

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5 - 8 настоящих Правил.

III. Порядок переоформления именных билетов, именных абонементов на проводимые учреждением зрелищные мероприятия

17. Посетитель, приобретший именной билет, именной абонемент на проводимое учреждением зрелищное мероприятие, вправе обратиться в учреждение не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонемента на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

18. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе, в учреждение.

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

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

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

20. Именной билет, именной абонемент, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, переоформляются без дополнительной платы.

В случае если именной билет, именной абонемент были приобретены по льготной цене (для льготной категории граждан), то они могут быть переоформлены только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета или абонемента для лица, на которое переоформляется билет или абонемент, должна быть равна стоимости льготного билета или абонемента лица, указанного в билете или абонементе, предъявляемых на переоформление. В случае если стоимость льготного билета или абонемента превышает стоимость льготного билета или абонемента лица, указанного в билете или абонементе, предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета или абонемента, предъявленных на переоформление, и стоимостью билета или абонемента, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет или именной абонемент.

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

21. Переоформление именного билета или именного абонемента осуществляется учреждением в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в пунктах 17 - 20 настоящих Правил.

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

22. В случае отказа посетителя от посещения проводимого учреждением зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

23. 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).

24. 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета или абонемента, в том числе именного билета или именного абонемента, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета или электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета или электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека;

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

26. 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.

27. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 23 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте «б» пункта 25 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный пункте 23 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 24 и 25 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

28. 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).

29. 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 27 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в учреждение либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 25 настоящих Правил.

30. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов учреждение либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 34 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

31. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 34 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.

32. 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), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 49 настоящих Правил), 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. Способ возврата денежных средств посетителю зависит от формы расчета, произведенной при приобретении билета или абонемента.

В случае приобретения билета или абонемента за наличный расчет возврат денежных средств осуществляется наличной денежной форме. В случае приобретения билета или абонемента за безналичный расчет перечисление денежных средств посетителю осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета или абонемента, в сроки, установленные правилами платежных систем.

33. Возврат электронных билетов и электронных абонементов, проданных учреждением с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", производится в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил.

34. В случае отказа посетителя от посещения проводимого учреждением зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет) и абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет и именной абонемент при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, 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 (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 27 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 25 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 23 - 27 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

V. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) и абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов и именных абонементов, 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

35. В случае отказа посетителя от посещения проводимого учреждением зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

36. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в учреждение или 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 был приобретен билет

(электронный билет) или абонемент (электронный абонемент).

37. 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета или абонемента, в том числе именного билета или именного абонемента, на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета или электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета или электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

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

39. 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.

40. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 36 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» пункта 38 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 36 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 38 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

41. 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).

42. 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 40 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в учреждение либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 38 настоящих Правил.

43. 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 47 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

44. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 47 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 организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

45. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета или абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 49 настоящих Правил), 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. Способ возврата денежных средств посетителю зависит от формы расчета, произведенной при приобретении билета или абонемента.

В случае приобретения билета или абонемента за наличный расчет возврат денежных средств осуществляется наличной денежной форме. В случае приобретения билета или абонемента за безналичный расчет перечисление денежных средств посетителю осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета или абонемента, в сроки, установленные правилами платежных систем.

46. Возврат электронных билетов и электронных абонементов, проданных учреждением с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", производится в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил.

47. 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 возвратить билет (электронный билет) и абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет и именной абонемент, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной 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 40 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 38 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 пунктами 36 -

40 настоящих Правил;

- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) 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;
- ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента.

VI. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов), в том числе именных абонементов, на проводимые учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия

48. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные 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.

49. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, 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.

VII. Особенности правил возврата билетов в рамках социальной программы «Пушкинская Карта»

Театр в соответствии с условиями Постановления Правительства Российской Федерации от 08.09.2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры» является участником программы «Пушкинская карта». Учитывая это, реализация билетов Театром в рамках указанной акции осуществляется согласно правил, установленных настоящим разделом. Понятия, используемые в настоящем разделе трактуются в том содержании, которое указано в Постановлении Правительства Российской Федерации от 08.09.2021 г. № 1521.

50. Гражданин имеет право осуществить возврат купленного (купленных) билета (билетов) в соответствии с положениями Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также Правилами и условиями 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

В случае возврата гражданином ранее купленного (купленных) им билета (билетов) с учетом применимых правил возврата Театр в течение 3 рабочих дней обеспечивает зачисление подлежащей возврату стоимости билета (билетов) на карту с использованием инфраструктуры платежной системы.

Возвращенные Театром на карту денежные средства, ранее предоставленные оператором в рамках мер социальной поддержки, списываются оператором в день их

поступления в связи с их неиспользованием по назначению в рамках программы «Пушкинская карта», при этом лимит карты увеличивается на сумму возвращенных средств. После возврата средств лимит карты не может превышать общий годовой лимит. Иные способы возврата стоимости или части стоимости билета (билетов), ранее оплаченной с использованием карты, не допускаются.

В случае если на момент осуществления возврата денежных средств участие гражданина в программе «Пушкинская карта» прекращено, поступившие денежные средства в размере ранее приобретенного в соответствии с настоящими Правилами билета возвращаются в пользу оператора в день их поступления.

**VIII. Особенности возврата посетителем билетов (электронных билетов),
абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных
абонементов на проводимое учреждением зрелищное мероприятие в случае отмены,
замены или переноса зрелищного мероприятия по инициативе учреждения**

51. В случае отмены, замены или переноса зрелищного мероприятия по инициативе учреждения билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы), в том числе именные билеты, именные абонементы на указанные зрелищные мероприятия к возврату принимаются в течение 10 (десяти) дней со дня отмены, замены или переноса соответствующего зрелищного мероприятия. Денежные средства в этом случае возвращаются без оформления заявления при непосредственном обращении посетителя в билетную кассу учреждения либо на платежное средство (банковскую карту) посетителя, использованное при покупке билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов.

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ «КРАСНОДАРСКИЙ КРАЕВОЙ ТЕАТР КУКОЛ»
(ККТК ГБУ)

ПРИКАЗ

"8" октября 2021

№ 258

г. Краснодар

Об утверждении локальных нормативных актов

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Федеральным законом от 01.05.2019 N 93-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры» приказую:

1. Утвердить Правила посещения государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол» согласно приложению.

2. Утвердить Правила и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов на проводимые государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения согласно приложению

3. Утвердить форму билета на проводимые учреждением зрелищные мероприятия, участвующие в государственной программе «Пушкинская карта» согласно приложению.

4. Приказ № 18-П от 21 января 2019 г. «Об утверждении правил посещения театра», приказ № 177/2 от 29.08.2019 г. «О внесении изменений в Правила посещения государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол», приказ № 260 от 05.10.2020 г. «Об утверждении локального нормативного акта» признать утратившими силу.

5. Начальнику отдела по работе со зрителем Мясищевой А.В. с целью информирования граждан обеспечить размещение правил посещения театра на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

6. Ответственность за исполнение настоящего приказа возложить на заведующего билетными кассами Монастырскую Т.В., начальника отдела по работе со зрителем Мясищеву А.В.

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. генерального директора



Д.В. Скударнов