

ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
ГОРОД ЧЕРЕПОВЕЦ
УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ КУЛЬТУРЫ МЭРИИ
муниципальное автономное учреждение культуры
«Дворец химиков»

СОГЛАСОВАНО

Председатель наблюдательного совета
С.Ю. Дуборова
«02» февраля 2023 года

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУК «Дворец химиков»
В.В. Федюшин
«02» февраля 2023 года



**Правила
продажи и возврата билетов
на мероприятия, проводимые
муниципальным автономным учреждением культуры
«Дворец химиков»**

1. Общие положения

1.1. Правила продажи и возврата билетов (далее - Правила) являются публичной офертой и регламентируют порядок приобретения и возврата билетов на мероприятия, проводимые в МАУК «Дворец химиков».

Настоящие Правила разработаны на основании:

- Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закона Российской Федерации от 27 июля 2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Приказа Министерства культуры РФ от 22 марта 2021 г. № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путёвок (электронных экскурсионных путёвок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путёвки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия»;
- Постановления Правительства от 18 сентября 2020 года № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов, экскурсионных путёвок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путёвок на

проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»;

- иных нормативно-правовых актах, регламентирующих деятельность как самого Учреждения, так и деятельность в сфере организации культурно-досуговых мероприятий в целом.

1.2. Основные понятия и термины, используемые в настоящих Правилах:

«Посетитель» – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение культурно-массового мероприятия, спектакля, оплатившее билет, электронный билет на сайте Учреждения с соблюдением настоящих Правил.

«Билет» - документ строгой отчетности, удостоверяющий право Посетителя/Покупателя на посещение культурно-зрелищного мероприятия или спектакля, содержащий всю необходимую информацию о Мероприятии (время, ряд, место, цена).

«Электронный билет» - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право Посетителя/Покупателя на посещение культурно-зрелищного мероприятия или спектакля, содержащий всю необходимую информацию о Мероприятии (время, ряд, место, цена).

«Именной билет» - билет, оплаченный «Пушкинской картой». Владелец «Пушкинской карты» должен иметь при себе документы, удостоверяющие право на посещение мероприятия.

«Оплата» - внесение Посетителем денежных средств в кассу МАУК «Дворец химиков» г. Череповец, пр. Победы, 100.

«Онлайн оплата» - внесение Посетителем денежных средств через системы приёма онлайн платежей (платёжные системы билетного оператора на сайте <https://www.quicktickets.ru/dvorez-himikov>). При успешном выполнении операции со счета Посетителя снимается сумма в размере стоимости билета и сервисный сбор билетного оператора.

«Оферта» - договор продажи билетов на мероприятия и спектакли (Публичная оферта МАУК «Дворец химиков» г. Череповец). В соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Посетитель признаёт, что соглашается с использованием Учреждением его персональных данных, полученных в процессе оформления Билета, в т.ч. электронного и именованного. Срок использования предоставленных персональных данных – в соответствии с действующим

законодательством. Посетитель гарантирует, что все данные предоставлены добровольно и несёт ответственность за их достоверность.

2. Организация продажи билетов

2.1. Настоящие Правила считаются основным документом в официальных взаимоотношениях между Покупателем и Учреждением по реализации билетов на мероприятия, проводимые в Учреждении.

2.2. Продажа билетов осуществляется в кассе Учреждения или через билетного оператора на официальном сайте Учреждения.

2.3. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билетов следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятий, ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях или лицах, сопровождающих детей.

2.4. Для приобретения билетов на официальном сайте Учреждения, необходимо:

2.4.1. Отметить свободные места в зале.

2.4.2. Нажать кнопку «Купить».

2.4.3. Указать свои данные: эл. почту, фамилию и сотовый телефон.

2.4.4. Выбрать способ оплаты и завершить покупку. Ознакомьтесь с электронным подтверждением покупки. После совершения оплаты на указанную Вами электронную почту придёт письмо со ссылкой на Ваше электронное подтверждение покупки, в которое входят уникальные цифровой, а также QR-код.

2.5.5. Теперь всё, что Вам нужно, это прийти на мероприятие и предоставить Ваше подтверждение покупки кассиру или контролёру в распечатанном виде или на экране Вашего мобильного устройства.

2.5. Для приобретения билетов по «Пушкинской карте»:

2.5.1. Выберите мероприятие (в мобильном приложении «Госуслуги Культура» или на сайте «Культура.рф» или на сайте организации культуры, участвующей в программе).

2.5.2. Оплатите билет «Пушкинской картой» в кассе или на сайте организации, которая участвует в программе «Пушкинская карта».

2.5.3. При покупке проверьте, чтобы правильно была написана электронная почта – именно на неё придёт билет.

2.5.4. При онлайн-оплате выберите вариант «Оплатить «Пушкинской картой». Реквизиты для оплаты по виртуальной карте Вы можете посмотреть в разделе «Счёт» приложения «Госуслуги Культура».

2.6. Билет необходимо сохранять до конца Мероприятия.

2.7. Билет действителен на одно лицо независимо от возраста.

2.8. На вечерние мероприятия дети до 7 лет допускаются только в сопровождении взрослых, при условии наличия билетов на каждого посетителя.

2.9. Гражданам с ограниченными функциями передвижения выделяются специальные места для просмотра Мероприятия при предварительном согласовании со старшим администратором.

3. Организация возврата билетов

3.1. В случае отмены, замены или переноса проводимого Учреждением мероприятия Покупателю по его инициативе возмещается полная стоимость билета. Билеты, купленные по банковской карте в кассе Учреждения, возвращаются в кассе Учреждения на банковскую карту. Билеты, купленные в кассе за наличные средства, возвращаются в кассе наличными денежными средствами. Билеты, приобретенные на официальном сайте Учреждения, возвращаются путем оформления возврата на сайте, средства возвращаются на банковскую карту, которой была проведена оплата.

3.2. Правила и условия возврата билетов представлены в Приложении 1.

3.3. Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого Учреждением мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на её части представлено в Приложении 2.

3.4. Сервисный сбор, взимаемый банком при оплате билетов на сайте при возврате билетов, Посетителю не возвращается.

3.5. При возникновении нештатных ситуаций при покупке и возврате билета руководство Учреждения оставляет за собой право принять индивидуальное решение по каждому случаю возникновения подобных ситуаций.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Учреждение имеет право: требовать от Посетителя соблюдать все процедуры оформления/оплаты в соответствии с условиями, изложенными в настоящих Правилах; производить модификацию любого программного обеспечения сайта, приостанавливать работу программных средств, обеспечивающих функционирование сайта, при обнаружении

существенных неисправностей, ошибок, сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа к сайту.

4.2. Учреждение обязано: предоставлять Посетителю необходимую информацию о проводимых в Учреждении мероприятиях.

4.3. Посетитель имеет право: самостоятельно из открытых источников наводить справки о стоимости Билетов, принимать решение об их приобретении, получать информацию о правилах продажи.

4.4. Посетитель обязан: подробно ознакомиться со всеми правилами Оферты и принять их при совершении покупки билета.

5. Разрешение споров

5.1. Споры, возникающие при исполнении договора на условиях настоящей Оферты, разрешаются с обязательным соблюдением претензионного порядка. Претензия подаётся Учреждению в письменном виде с приложением документов, обосновывающих предъявляемые требования, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента возникновения причины спора. Поступившая претензия рассматривается в срок, не позднее 10 (десяти) дней.

5.2. При невозможности достижения согласия, возникшие споры подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

Правила и условия возврата билетов

1. Правила и условия возврата билетов на мероприятие, проводимое МАУК «Дворец химиков», в случае отказа посетителя от посещения по инициативе посетителя

1.1 В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением 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), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате) (Форма 1 прилагается).

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

1.3. Представление заявления о возврате 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.

1.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета, к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

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

1.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения.

1.7. 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 (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий возврата.

Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в собственном порядке возврата.

1.8. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), рассчитывается в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

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, посетитель имеет право при возврате билета:

не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета;

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, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия Учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

1.9. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), 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 не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет), не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки;

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 1.2-1.4 настоящих Правил.

2. Правила и условия возврата билетов на мероприятие, проводимое МАУК «Дворец химиков», в случае отказа посетителя от посещения в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

2.1. 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 2 (прилагается).

2.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Учреждение, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет).

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

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

2.5. 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.

2.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 2.2 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 2.4 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 пункте 2.2 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 пунктах 2.3 и 2.4 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

2.8. Учреждение в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 2.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в пункте 2.4 настоящих Правил.

2.9. 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, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 2.13 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

2.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 2.13 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.

2.11. Учреждение либо уполномоченное лицо не позднее 3-х дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) *в размере полной стоимости билета (электронного билета)*, в том числе именного билета, уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в зависимости от способа оплаты билета.

2.12. Возврат электронных билетов, проданных с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи с болезнью в форме электронного документа), осуществляется следующими способами:

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

Срок рассмотрения Оператором заявления об отказе от оформленных электронных билетов составляет до 10 дней.

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

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет 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 2.6 настоящих Правил) представлены не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 2.6 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 2.3 – 2.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

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

3. Правила и условия возврата билетов на мероприятие, проводимое МАУК «Дворец химиков», в случае отказа посетителя от посещения в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

3.1. 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. Форма 3 (прилагается)

3.2. 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).

3.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

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

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

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

3.5. 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.

3.5. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.2 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 3.4 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 пункте 3.2 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 пункте 3.4 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

3.6. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в Учреждении в день их получения.

3.7. 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.

3.8. 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), либо об отказе в возврате.

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.

3.9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере *полной стоимости билета* (электронного билета), в том числе именного билета, Учреждение либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

3.10. Возврат электронных билетов, проданных с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществляется следующими способами:

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

Срок рассмотрения Оператором заявления об отказе от оформленных электронных билетов составляет до 10 дней.

3.11. 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), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.5 настоящих Правил) 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 пункте 3.4 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 пунктами 3.2 – 3.5 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).

4. Правила и условия возврата билетов на мероприятие, проводимое МАУК «Дворец химиков», в случае отказа посетителя от посещения в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

Положение
об особенностях отмены, замены или переноса, проводимого
МАУК «Дворец химиков» мероприятия, в том числе в части
порядка и сроков возмещения стоимости билетов на такие
мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении
отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима
повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей
территории Российской Федерации либо на её части

1. Настоящее Положение устанавливает особенности отмены, замены либо переноса проводимого МАУК «Дворец химиков» (далее – Учреждение) культурно-зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов на такие мероприятия, при угрозе возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на все территории Российской Федерации либо на ее части в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части».

2. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, Учреждение размещает на своём официальном сайте информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

3. Информация об отмене или о переносе зрелищного мероприятия размещается Учреждением или уполномоченным лицом не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

4. В случае невозможности определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия Учреждение размещает на своём официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о переносе

зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

5. При отмене проведения зрелищных мероприятий Учреждение вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, либо возместить посетителю полную стоимость билета, электронного билета. При переносе зрелищного мероприятия Учреждение или уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету.

6. В случае, если в Учреждении не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, не определили дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия и не разместили информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», такое зрелищное мероприятие считается отмененным и Учреждение обязано осуществить возврат полной стоимости билета посетителю по его инициативе:

6.1. в день обращения посетителя о возврате стоимости билета;

6.2. в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, в Учреждение или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен электронный билет (электронный ваучер).

7. Учреждение обязуется провести все зрелищные мероприятия, перенесенные ими в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

8. Возврат полной стоимости билета при отмене зрелищных мероприятий, проводимых Учреждением, в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, осуществляется Учреждением или уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

9.1 не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета в Учреждение или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который были оформлены и приобретены;

9.2. не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета в Учреждение или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.