

Утверждаю:

Директор МАУ ДК «Строитель»

 Ю.Е. Серова

«07» «Сентябрь» 2021 год

## Правила и условия возврата билетов МАУ ДК «Строитель»

### 1. Общие положения

1.1. Данные Правила и условия возврата билетов МАУ ДК «Строитель» (далее – Правила) определяют порядок возврата посетителем билетов, приобретенных на мероприятия, организатором которых является МАУ ДК «Строитель» (далее – учреждение).

1.2. По остальным особенностям условий возврата билетов учреждение руководствуется постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 №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", постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 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" и иными нормативно-правовыми актами РФ.

### 2. Порядок и условия возврата билетов

**при угрозе возникновения и (или) возникновении чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации**

2.1. В случаях замены, переноса или отмены мероприятия при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации или ее части посетителю мероприятия возмещается 100% стоимости сдаваемых билетов в течение 10-ти дней со дня несостоявшегося мероприятия.

2.2. Возврат денежных средств осуществляется только в кассе МАУ ДК «Строитель» (далее – кассе) при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем, кассового чека, на основании заявления посетителя и при наличии паспорта.

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

**3. Порядок и условия возврата билетов на проводимые мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя и в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником**

3.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия в связи с его болезнью и в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации посетитель вправе обратиться в кассу учреждения с заявлением о возврате в связи с болезнью и при наличии паспорта.

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

- а) оригинал билета с неповрежденным контролем,
- б) кассовый чек,
- в) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и

подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

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

- а) оригинал билета с неповрежденным контролем,
- б) кассовый чек,
- в) 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,
- г) 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).

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

3.5. Документы предоставляются в срок не позднее 14 календарных дней со дня проведения мероприятия.

3.6. Учреждение в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. По результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств и сообщает об этом посетителю.

#### **4. Порядок и условия возврата посетителем билетов в случае отказа посетителя от посещения мероприятия по инициативе посетителя**

4.1. В случае отказа посетителя от посещения 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 в кассу учреждения с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет при наличии паспорта.

4.2. К заявлению о возврате в случае отказа по инициативе посетителя прилагаются:

- а) оригинал билета с неповрежденным контролем,
- б) кассовый чек.

4.3. Посетитель имеет право при возврате билета:

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

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

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

4.4. В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия менее чем за три дня до дня проведения мероприятия стоимость билета посетителю не возвращается.

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

4.6. Учреждение в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. По результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств и сообщает об этом посетителю.