

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры
«Музей Московского Художественного академического театра»**

П Р И К А З

Москва

«29 » июня 2023 г.

№ 63 – ОД

**Об утверждении Правил возврата билетов
Федерального государственного бюджетного учреждения культуры
«Музей Московского Художественного академического театра»**

В соответствии со статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Постановлением Правительства Российской Федерации 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", а также в целях регулирования и упорядочивания порядка возврата билетов, порядка возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить и ввести в действие с 29 июня 2023 года Правила возврата билетов Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Музей Московского Художественного академического театра» согласно приложению № 1.
2. Разместить Правила возврата билетов на официальном сайте музея, а также в распечатанном виде в билетных кассах музея для ознакомления посетителей.

Ответственные: Баженова М.Б., Колодезнев Н.И.

Срок: 29.06.2023 г.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



С.М. Грачева

Приложение № 1
к приказу № 63-ОД от «29» июня 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор Музея МХАТ



М. Грачева

«29» июня 2023 г.



ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

в Музее МХАТ

МОСКВА, 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
3.	ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ	4
4.	ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ	9
5.	ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ИЛИ БЛИЗКОГО РОДЕТСВЕННИКА ПОСЕТИТЕЛЯ	12
6.	ВОЗВРАТ БИЛЕТА В СВЯЗИ С ОТМЕНОЙ, ЗАМЕНОЙ, ПЕРЕНОСОМ ВЫСТАВКИ ИЛИ МЕРОПРИЯТИЯ	15
7.	ПРИЛОЖЕНИЕ № 1	19
8.	ПРИЛОЖЕНИЕ № 2	22
9.	ПРИЛОЖЕНИЕ № 3	25
10.	ПРИЛОЖЕНИЕ № 4	28

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Музей - Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Музей Московского Художественного академического театра».

Посетитель – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Мероприятия, оплатившее Билет и (или) указанное в именованном Билете.

Билет – билет, электронный билет, абонемент, электронный абонемент, экскурсионная путевка, электронная экскурсионная путевка на Мероприятие, приобретенные в предусмотренном порядке.

Мероприятие – постоянная экспозиция Музея, выставка, экскурсия, лекция, мастер-класс, квест, творческое занятие, концерт, иное культурно- просветительное мероприятие Музея.

Дата Мероприятия – дата посещения Мероприятия, указанная в Билете, а для Билетов на цикл Мероприятий - дата проведения первого Мероприятия, предусмотренного Билетом.

Сайт Музея – официальный сайт Музея, размещенный в сети Интернет по адресу museummhat.ru.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила устанавливают порядок возврата Билетов в Музей, в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями Билеты.

2.2. Билеты могут быть приобретены Посетителями непосредственно у Музея (на Сайте Музея или в кассах Музея), у лиц, уполномоченных Музеем на реализацию Билетов, а также иных лиц, которым уполномоченными Музеем лицами переданы права и обязанности по реализации Билетов.

Сведения об уполномоченных лицах Музея и иных лицах, имеющих право на реализацию Билетов, размещены на Сайте Музея.

2.3. Музей не несет ответственности за Билеты, приобретенные не у лиц, указанных в п. 2.2 настоящих Правил, и не гарантирует их подлинность.

Билеты, не соответствующие утвержденному Музеем дизайну (в том числе с исправлениями, без обязательных реквизитов, с заклеенной ценой) недействительны. Музей вправе отказать Посетителям в возврате по таким Билетам.

2.4. Музей оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила. Действующая редакция настоящих Правил размещена на Сайте Музея museummhat.ru.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ

3.1. В случае отказа Посетителя от посещения Музея (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 Музей либо к уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, с Заявлением о возврате Билета и возмещении денежных средств за неиспользованный Билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее по тексту настоящего раздела – Заявление о возврате) в сроки, предусмотренные п. 3.8 настоящих Правил. Датой обращения в Музей с Заявлением о возврате считается дата приема (получения) Музеем Заявления о возврате и документов, предусмотренных настоящим разделом.

Форма Заявления о возврате утверждена Приложением № 1 к настоящим Правилам.

3.2. Заявление о возврате может быть представлено Посетителем непосредственно в Музей (кассу Музея) или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении либо по электронной почте info@museummhat.ru.

Представление Заявления о возврате непосредственно в Музей (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, осуществляется Посетителем при предъявлении документа, удостоверяющего его личность (в случае представления Заявления о возврате представителем Посетителя – документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя Посетителя).

В случае направления Заявления о возврате почтовым отправлением к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

В случае направления Заявления о возврате по электронной почте info@museummhat.ru к нему прилагается скан-копия или фотографическая копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

3.3. К Заявлению о возврате, представляемому непосредственно в Музей (сотруднику на стойке информации), или уполномоченному лицу, у которого был приобретен Билет либо направляемому почтовым отправлением, прилагается оригинал неиспользованного Билета (распечатанные копии электронного Билета и электронного кассового чека).

К Заявлению о возврате, представляемому по электронной почте info@museummhat.ru, прилагается скан-копия неиспользованного Билета (электронный Билет и электронный кассовый чек).

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. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем или уполномоченным лицом Музея, у которого был приобретен Билет, в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, 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).

В срок, не превышающий 10 дней со дня приема (получения) Заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, 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 п. 3.11 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

3.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием оснований отказа Музея или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, 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 (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 об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в Заявлении о возврате.

3.7. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения Посетителю решения о возврате денежных средств указывается Посетителем в Заявлении о возврате.

Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Способ возврата денежных средств осуществляется по выбору Посетителя, отраженному в Заявлении о возврате, безналичным платежом либо наличными денежными средствами в кассе Музея или уполномоченного лица Музея, у которого был приобретен Билет, если Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы

рассматривались им.

При возврате денежных средств безналичным платежом Музея или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, перечисляет денежные средства по реквизитам счета Посетителя, указанным в Заявлении о возврате. Для возврата денежных средств в кассе Музея или уполномоченного лица Музея, у которого был приобретен Билет, Посетитель обязан обратиться в кассу Музея и предъявить документ, удостоверяющий личность.

3.8. Размер денежных средств, подлежащих возврату Посетителю за неиспользованный Билет в порядке, предусмотренном настоящим разделом, рассчитывается Музеем или уполномоченным лицом Музея, у которого был приобретен Билет, в следующем порядке:

№	Вид Билета	Срок обращения в Музей о возврате Билета	Сумма денежных средств, возмещаемых Посетителю (в % от стоимости Билета)
1.	Входной билет на постоянную экспозицию, выставку, предусматривающий дату и время посещения (за исключением билета, указанного в п.2 настоящей таблицы, и входного билета к экскурсионной путевке)	Не менее чем за 10 дней до даты посещения	100%
		Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до даты посещения	50%
		Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до даты посещения	30%
2.	Входной билет на постоянную экспозицию или выставку, не предусматривающий дату и время начала его действия, приобретенный в кассе Музея в день посещения	Не менее чем за 1 час до прекращения работы касс Музея	100%
3.	Входной билет на постоянную экспозицию без даты посещения (с открытой датой посещения)	Не позднее последнего дня срока действия Билета	100%
4.	Входной билет на выставку, предусматривающий срок действия	Не менее чем за 10 дней до окончания срока действия билета	100%
		Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до окончания срока действия билета	50%
		Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до окончания срока	30%

		действия билета	
5.	Входной билет на концерт, лекцию, тематическое занятие, мастер-класс, квест, иное разовое Мероприятие	Не менее чем за 10 дней до даты Мероприятия	100%
		Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до даты Мероприятия	50%
		Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до даты Мероприятия	30%
6.	Экскурсионная путевка, входной билет к экскурсионной путевке (Организованная группа) Входной билет на экскурсию (Организованная группа)	Не менее чем за 10 дней до даты экскурсии	100%
		Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до даты экскурсии	50%
		Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до даты экскурсии	30%
7.	Экскурсионная путевка, входной билет на экскурсию (сборная группа)	Не менее чем за 10 дней до даты экскурсии	100%
		Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до даты экскурсии	50%
		Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до даты экскурсии	30%

При наличии у Посетителя исключительных непредвиденных обстоятельств, подтвержденных документально, возникших после истечения сроков для обращения в Музей о возврате Билета, но до времени начала Мероприятия, и/или непосредственно воспрепятствовавших своевременному обращению в Музей о возврате Билета, Музей оставляет за собой право в индивидуальном порядке рассматривать обращения Посетителей о возврате Билета, поступившие с нарушением установленных настоящих пунктов сроков, и по своему усмотрению принимать по ним решение о возмещении денежных средств за Билет или отказе в таком возмещении.

3.9. Посетитель вправе воспользоваться упрощенным порядком возврата приобретенного на Сайте Музея электронного Билета по причинам, не связанным с болезнью Посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, посредством заполнения Формы возврата электронного Билета на Сайте Музея в сроки, установленные п. 3.8 настоящих Правил.

Доступность на Сайте Музея функционала возврата электронного Билета и его постоянная техническая исправность не гарантируются.

Уведомление о предстоящем возмещении денежных средств (при соблюдении условий возврата электронного Билета) либо о невозможности возврата электронного Билета отображается на Сайте Музея непосредственно после заполнения на Сайте и отправки данных Формы возврата Электронного Билета.

Возмещение денежных средств за электронный Билет в случае положительного

решения Музея осуществляется не позднее 10 (Десяти) дней со дня оформления возврата электронного Билета на Сайте Музея. Возврат денежных средств за электронный Билет осуществляется на банковскую карту, с которой была осуществлена оплата электронного Билета.

В случае любого сомнения в наличии оснований для возмещения денежных средств за Билет, а также технических сбоев в работе Сайта Музея, Посетителю в порядке, установленном абзацем 3 настоящего пункта, направляется уведомление о невозможности возврата электронного Билета. Данное уведомление не является отказом Музея в возмещении денежных средств за Билет и направляется лишь с целью информирования о недоступности возврата Билета в упрощенном порядке через Сайт Музея.

В случае получения Посетителем уведомления о невозможности возврата электронного Билета и не согласии с ним, Посетитель вправе обратиться в Музей с Заявлением о возврате билета в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

3.10. Посетитель вправе воспользоваться упрощенным порядком возврата входного билета на постоянную экспозицию или выставку, не предусматривающего времени начала его действия (сеанса), приобретенного в кассе Музея в День Мероприятия. Для возврата билета в упрощенном порядке Посетителю необходимо в День Мероприятия не позднее чем за 1 час до окончания работы касс Музея обратиться в кассу Музея с документом, удостоверяющим личность, заполнить бланк Заявления о возврате билета и сдать оригинал неиспользованного билета.

Возврат денежных средств в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, осуществляется в день обращения. Возврат денежных средств за билет, оплаченный банковской картой, осуществляется обратным перечислением на ту же банковскую карту при ее предъявлении для считывания платежным терминалом кассы Музея.

3.11. 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, Посетитель вправе вернуть Билет при соблюдении следующих условий:

а) Билет не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) Заявление о возврате Билета представлено в Музей или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, не позднее сроков, установленных п.3.8 настоящих Правил;

в) Билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Музеем в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре Музеем принято решение о том, что такие Билеты не будут приниматься к возврату;

г) Заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 3.2, 3.3 настоящих Правил.

4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ

4.1. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи с его болезнью, Посетитель вправе обратиться в Музей (каассу Музея) либо к уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, с Заявлением о возврате Билета и возмещении денежных средств за неиспользованный Билет в связи с болезнью Посетителя (далее по тексту настоящего раздела – Заявление о возврате в связи с болезнью) не позднее Даты Мероприятия.

Форма Заявления о возврате в связи с болезнью утверждена Приложением № 2 к настоящим Правилам.

4.2. Заявление о возврате в связи с болезнью может быть представлено Посетителем непосредственно в Музей (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или по электронной почте info@museummhat.ru.

4.3. При представлении Заявления о возврате в связи с болезнью непосредственно в Музей (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (в случае представления Заявления о возврате представителем Посетителя – документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя Посетителя).

В случае направления Заявления о возврате в связи с болезнью почтовым отправлением к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

В случае направления Заявления о возврате в связи с болезнью по электронной почте info@museummhat.ru к нему прилагается скан-копия или фотографическая копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

4.4. К Заявлению о возврате в связи с болезнью, представляемому непосредственно в Музей (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, либо направляемому почтовым отправлением, прилагаются:

а) оригинал неиспользованного Билета (распечатанные копии Электронного Билета и 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 Мероприятия.

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.

4.5. К Заявлению о возврате в связи с болезнью, представляемому по электронной почте, прилагаются:

а) скан-копия (фотографическая копия) неиспользованного Билета либо Электронный Билет и электронный кассовый чек;

б) скан-копия (фотографическая копия) листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению Мероприятия.

в) в случае его представления представителем посетителя прилагаются скан-копия (фотографическая копия) документов, подтверждающих законное представительство или оформленной надлежащим образом доверенности.

4.6. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в п. 4.1 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте «б» п. 4.4 и подпункте «б» п. 4.5 настоящих Правил, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней с Даты Мероприятия, при условии, что Заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Посетителем в срок, указанный в п. 4.1 настоящих Правил.

4.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем или уполномоченным лицом Музея, у которого был приобретен Билет, в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, 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).

4.8. Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, 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 в п. 4.6 настоящих Правил, срок рассмотрения Заявления о возврате в связи с болезнью исчисляется со дня поступления в Музей или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, в полном объеме документов, указанных в пунктах 4.4 и 4.5 настоящих Правил соответственно.

4.9. По результатам рассмотрения Заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 4.12 настоящих Правил, и сообщает об этом

Посетителю (его представителю).

4.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 4.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, 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 об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в Заявлении о возврате в связи с болезнью.

4.11. Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости 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. Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет и которое рассматривало Заявление о возврате в связи с болезнью, осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств осуществляется по выбору Посетителя, отраженному в Заявлении о возврате в связи с болезнью, безналичным платежом либо наличными денежными средствами в кассе Музея или уполномоченного лица Музея, у которого был приобретен Билет, если Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы рассматривались им.

При возврате денежных средств безналичным платежом Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, перечисляет денежные средства по реквизитам счета Посетителя, указанным в Заявлении о возврате в связи с болезнью.

Для возврата денежных средств в кассе Музея или уполномоченного лица Музея, у которого был приобретен Билет, Посетитель обязан обратиться в кассу Музея и предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.12. Посетитель вправе вернуть Билет в порядке, предусмотренном настоящим разделом, при соблюдении следующих условий:

а) Билет не является 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 п. 4.6 настоящих Правил) представлены в Музей или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 4.4, 4.5 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 п.п. 4.2-4.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) Билет приобретен до возникновения у Посетителя болезни, препятствующей посещению Мероприятия.

5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ИЛИ БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОКА ПОСЕТИТЕЛЯ

5.1. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель вправе обратиться в Музей либо к уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, с Заявлением о возврате Билета (далее – Заявление о возврате в связи со смертью родственника) не позднее Даты Мероприятия.

Под членами семьи Посетителя по тексту настоящего раздела понимаются его супруг, родители и дети (усыновители и усыновленные).

Под близкими родственниками по тексту настоящего раздела понимаются его дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры.

Форма Заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждена Приложением № 3 к настоящим Правилам.

5.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника может быть представлено Посетителем непосредственно в Музей (кассу Музея) или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или по электронной почте info@museummhat.ru.

5.3. При представлении Заявления о возврате в связи со смертью родственника непосредственно в Музей (кассу Музея) или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (в случае представления Заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем Посетителя – документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя Посетителя).

В случае направления Заявления о возврате в связи со смертью родственника

почтовым отправлением к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

В случае направления Заявления о возврате в связи со смертью родственника по электронной почте info@museummhat.ru к нему прилагается скан-копия или фотографическая копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

5.4. К Заявлению о возврате в связи со смертью родственника, представляемому непосредственно в Музей (сотруднику на стойке информации) или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, либо направляемому почтовым отправлением, прилагаются:

а) оригинал неиспользованного Билета (распечатанные копии Электронного Билета и 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 либо близким родственником Посетителя.

К Заявлению о возврате в связи со смертью родственника, представляемому по электронной почте info@museummhat.ru, прилагаются скан-копии (фотографические, иные цифровые) копии перечисленных в настоящем пункте документов.

5.5. В случае представления Заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем Посетителя к такому Заявлению прилагаются копии (скан-копии, фотографические, иные цифровые копии) документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.6. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в п. 5.1 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" и «в» п. 5.4 настоящих Правил, Посетитель вправе представить такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней с Даты 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. 5.1 настоящих Правил.

5.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем или уполномоченным лицом Музея, у которого был приобретен Билет, в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, 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).

5.8. В течение 10 дней со дня приема Заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей или уполномоченное лицо

Музея, у которого был приобретен Билет, осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных п. 5.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных в подпунктах 5.4, 5.5 настоящих Правил.

5.9. По результатам рассмотрения Заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Посетителем условий, указанных в п. 5.12 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

5.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 5.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, сообщает Посетителю (его представителю) в срок 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, указанному в Заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения Посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в Заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

5.11. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости Билета Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается Посетителем в Заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет и которое рассматривало Заявление о возврате в связи со смертью родственника), осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств осуществляется по выбору Посетителя, отраженному в Заявлении о возврате в связи со смертью родственника, безналичным платежом либо наличными денежными средствами в кассе Музея или уполномоченного лица Музея, у которого был приобретен Билет, если Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы рассматривались им.

При возврате денежных средств безналичным платежом Музей или

уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, перечисляет денежные средства по реквизитам счета Посетителя, указанным в Заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Для возврата наличных денежных средств Посетитель обязан обратиться в кассу Музея или уполномоченного лица Музея, у которого был приобретен Билет, и предъявить документ, удостоверяющий личность.

5.12. Посетитель вправе вернуть Билет по основаниям, предусмотренным настоящим разделом, при соблюдении следующих условий:

а) Билет не является 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 п. 5.6 настоящих Правил) представлены в Музей или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее Дня Мероприятия;

в) документы, указанные в п.п. 5.4, 5.5 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.п. 5.1-5.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила не ранее чем за 14 дней до Дня Мероприятия и не позднее Дня проведения Мероприятия;

ж) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Посетителем Билета.

6. ВОЗВРАТ БИЛЕТА В СВЯЗИ С ОТМЕНОЙ, ЗАМЕНОЙ, ПЕРЕНОСОМ ВЫСТАВКИ ИЛИ МЕРОПРИЯТИЯ

6.1. В случае отмены, замены или переноса Мероприятия, временного закрытия Музея для Посетителей, Музей либо уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, по Заявлению Посетителя (далее по тексту настоящего раздела - Заявление о возврате в связи с отменой) возмещает ему оплаченную стоимость Билета.

Форма Заявления о возврате в связи с отменой утверждена Приложением № 4 к настоящим Правилам.

6.2. Заявления о возврате Билетов в связи с указанными в п. 6.1 настоящих Правил обстоятельствами принимаются Музеем или уполномоченным лицом Музея, у которого был приобретен Билет, не позднее 2 (Двух) месяцев с Даты Мероприятия, а для Билетов с открытой датой – не позднее 2 (Двух) месяцев с даты приобретения Билета.

6.3. Заявление о возврате в связи с отменой может быть представлено Посетителем непосредственно в Музей (кассу Музея) или уполномоченному лицу

Музея, у которого был приобретен Билет, направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении либо по электронной почте info@museummhat.ru.

Представление Заявления о возврате в связи с отменой непосредственно в Музей (кассу Музея) или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, осуществляется Посетителем при предъявлении документа, удостоверяющего его личность (в случае представления Заявления о возврате в связи с отменой представителем Посетителя – документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя Посетителя).

В случае направления Заявления о возврате в связи с отменой почтовым отправлением к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

В случае направления Заявления о возврате в связи с отменой по электронной почте info@museummhat.ru к нему прилагается скан-копия или фотографическая копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

6.4. К Заявлению о возврате в связи с отменой, представляемому непосредственно в Музей (кассу Музея) или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, либо направляемому почтовым отправлением, прилагается оригинал неиспользованного Билета (распечатанные копии электронного Билета и электронного кассового чека).

К Заявлению о возврате в связи с отменой, представляемому по электронной почте info@museummhat.ru, прилагается скан-копия неиспользованного Билета (электронный Билет и электронный кассовый чек).

6.5. Заявление о возврате в связи с отменой и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем или уполномоченным лицом Музея, у которого был приобретен Билет, в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, делает отметку на копии Заявления о возврате в связи с отменой о получении Заявления о возврате в связи с отменой 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 в связи с отменой указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

В срок, не превышающий 10 дней со дня приема (получения) Заявления о возврате в связи с отменой и прилагаемых к нему документов, Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, 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 п. 6.11 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

6.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием оснований отказа Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, 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 (далее – уведомление об отказе);
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате в связи с отменой;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате в связи с отменой.

Способ сообщения Посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в Заявлении о возврате в связи с отменой.

6.7. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения Посетителю решения о возврате денежных средств указывается Посетителем в Заявлении о возврате в связи с отменой.

6.8. Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет и которое рассматривало Заявление о возврате в связи с отменой, осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств осуществляется по выбору Посетителя, отраженному в Заявлении о возврате в связи с отменой, безналичным платежом либо наличными денежными средствами в кассе Музея или уполномоченного лица, если Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы рассматривались им.

При возврате денежных средств безналичным платежом Музей или уполномоченное лицо Музея, у которого был приобретен Билет, перечисляет денежные средства по реквизитам счета Посетителя, указанным в Заявлении о возврате в связи с отменой.

Для возврата наличных денежных средств Посетитель обязан обратиться в кассу Музея или уполномоченного лица Музея, у которого был приобретен Билет, и предъявить документ, удостоверяющий личность.

6.9. Посетитель вправе воспользоваться упрощенным порядком возврата приобретенного на Сайте Музея электронного Билета в случае отмены, замены или переноса Мероприятия, временного закрытия Музея для Посетителей посредством заполнения Формы возврата электронного Билета на Сайте Музея в сроки, установленные п. 6.2 настоящих Правил.

Доступность на Сайте Музея функционала возврата электронного Билета и его постоянная техническая исправность не гарантируются.

Уведомление о предстоящем возмещении денежных средств (при соблюдении условий возврата электронного Билета) либо о невозможности возврата электронного

Билета отображается на Сайте Музея непосредственно после заполнения на Сайте и отправки данных Формы возврата электронного Билета.

Возмещение денежных средств за электронный Билет в случае положительного решения Музея осуществляется не позднее 10 (Десяти) дней со дня оформления возврата электронного Билета на Сайте Музея. Возврат денежных средств за электронный Билет осуществляется на банковскую карту, которой была осуществлена оплата электронного Билета.

В случае любого сомнения в наличии оснований для возмещения денежных средств за Билет, в том числе вследствие сбоев в работе Сайта Музея или по другим техническим причинам, Посетителю в порядке, установленном абзацем 3 настоящего пункта, направляется уведомление о невозможности возврата электронного Билета. Данное уведомление не является отказом Музея в возмещении денежных средств за Билет и направляется лишь с целью информирования о недоступности возврата Билета в упрощенном порядке через Сайт Музея.

В случае получения Посетителем уведомления о невозможности возврата электронного Билета и не согласии с ним Посетитель вправе обратиться в Музей с Заявлением о возврате в связи с отменой в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

6.10. Посетитель вправе воспользоваться упрощенным порядком возврата входного билета на постоянную экспозицию или выставку, не предусматривающий времени начала его действия (сеанса), приобретенный в кассе Музея в День Мероприятия. Для возврата билета в упрощенном порядке Посетителю необходимо в День Мероприятия не позднее чем за 1 час до окончания работы касс Музея обратиться в кассу Музея с документом, удостоверяющим личность, заполнить бланк Заявления о возврате билета в связи с отменой и сдать оригинал неиспользованного билета.

Возврат денежных средств в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, осуществляется в день обращения. Возврат денежных средств за билет, оплаченный банковской картой, осуществляется обратным перечислением на ту же банковскую карту при ее предъявлении для считывания платежным терминалом кассы Музея.

6.11. Посетитель вправе вернуть Билет в порядке, предусмотренном настоящим разделом, при соблюдении следующих условий:

а) Билет не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) Заявление о возврате Билета представлено в Музей или уполномоченному лицу Музея, у которого был приобретен Билет, не позднее сроков, установленных п. 6.2 настоящих Правил;

в) Заявление о возврате в связи с отменой и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 6.1-6.4 настоящих Правил.

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА)
И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ
ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА
И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ МУЗЕЕМ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____
(указать наименование и местонахождение организации музея)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя (его представителя)

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент
(электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную
путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную
путевку)
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 (при наличии))	

Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)	

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, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
- 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), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными **Основами** законодательства о культуре, **Правилами** и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 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 исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: " __ " _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " __ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА)
И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ
ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА
И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ
И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____
(указать наименование и местонахождение организации
исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя (его представителя))

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент
(электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную
путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную
путевку

**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 (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)	
<p>К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя). 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки. 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки. 4) Копия электронного кассового чека. 5) Копия листка нетрудоспособности либо 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). <p>О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:</p> <p><input type="checkbox"/> по телефону, указанному в настоящем заявлении;</p>	

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), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными **Основами** законодательства о культуре, **Правилами** и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)
персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 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 исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: " __ " _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " __ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ
ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ
КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО
БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА)
И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ
ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА
И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ
И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____
(указать наименование и местонахождение организации
исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя (его представителя)

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент
(электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную
путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную
путевку)
**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	

<p>Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</p>	
<p>Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки</p>	
<p>Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)</p>	
<p>Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)</p>	
<p>К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя). 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки. 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки. 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 свидетельства (справки) 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 посетителя (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), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)
персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 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 исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: " __ " _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " __ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С ОТМЕНОЙ, ЗАМЕНОЙ, ПЕРЕНОСОМ ВЫСТАВКИ ИЛИ
МЕРОПРИЯТИЯ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА
(ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА) И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ
ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО
АБОНЕМЕНТА И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ
ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА
ПРОВОДИМОЕ МУЗЕЕМ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____
(указать наименование и местонахождение организации музея)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя (его представителя)

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент
(электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную
путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную
путевку)

в связи с отменой, заменой, переносом выставки или мероприятия

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	

<p>Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки</p>	
<p>Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)</p>	
<p>Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)</p>	
<p>К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя). 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки. 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки. 4) Копия электронного кассового чека. 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя). <p>О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:</p> <p><input type="checkbox"/> по телефону, указанному в настоящем заявлении;</p> <p><input type="checkbox"/> по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;</p> <p>О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:</p> <p><input type="checkbox"/> почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;</p>	

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), 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 с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 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 исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: " __ " _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " __ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____