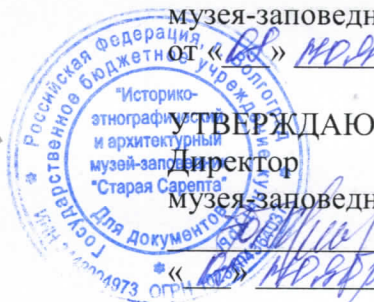


Приложение 1 к приказу

музея-заповедника «Старая Сарепта»

от «08» ноября 2022 г. № 129/01-23



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Музея-заповедника «Старая Сарепта»

Ю.Г. Красноглазова

«08» ноября 2022 г.

Правила и условия возврата билетов на проводимые ГБУК «Историко-этнографический и архитектурный музей-заповедник «Старая Сарепта» зрелищные мероприятия

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителями билетов на проводимые ГБУК «Историко-этнографический и архитектурный музей-заповедник «Старая Сарепта» (далее – Музей) мероприятия - театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее - зрелищные мероприятия) и т.д., в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«билет», «электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого организацией исполнительских искусств или музеем;

«посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет).

3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия, выставки 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 с заявлением о возврате билета, содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате), согласно Приложению 1 к настоящим Правилам.

4. Представление заявления о возврате в Музей 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.

5. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, а также кассовый чек.

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

7. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в рабочее время.

По требованию посетителя (его представителя) Музей 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).

8. В срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Музей осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 15 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 15 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- 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 Музея указывается посетителем в заявлении о возврате.

10. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Музей либо уполномоченное лицо не позднее 3 рабочих 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.

12. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее



10 рабочих дней со дня принятия решения о возврате денежных средств путем выдачи наличных денежных средств в кассе либо безналичным переводом на расчетный счет посетителя в зависимости от способа оплаты билета.

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

13.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

13.2. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Музеем зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным п.13.1, 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 Музеем зрелищного мероприятия по иным причинам менее чем за три дня до дня проведения зрелищного Музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

14. Особенности возврата электронных билетов, проданных Музеем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, определяется в собственных порядках возврата организаций, с которыми у Музея заключен договор на реализацию билетов данным способом, с учетом их технических возможностей.

15. В случае отказа посетителя от посещения проводимого музеем 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 при соблюдении следующих условий:

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

- б) заявление о возврате билета представлено в Музей не менее чем за 3 (три)

дня до дня проведения зрелищного мероприятия, выставки;

в) билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Музеем в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с настоящими Правилами.

16. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 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».

17. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем 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 в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 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».



В ГБУК «Историко-этнографический  
и архитектурный музей-заповедник «Старая Сарепта»  
400026, г. Волгоград, ул. Изобильная, 10

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 \_\_\_\_\_

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета ( <i>наличный или безналичный расчет; в кассе музея</i> )	

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.  
Кассовый чек.
- 3) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная
- 4) 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 № 1491, а также с порядком, утвержденным музеем-заповедником «Старая Сарепта», ознакомлен(а).

ГБУК «Историко-этнографический и архитектурный  
Выражаю свое согласие на обработку музей-заповедник «Старая Сарепта»

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»<sup>4</sup>.

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: \_\_\_\_\_

<sup>4</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2021, № 1, ст. 58.