

Министерство культуры Хабаровского края
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Хабаровский краевой театр юного зрителя»
(КГБУК «ХКТЮЗ»)

ПРИКАЗ

14.01.2025 № 6-0

Об утверждении Положения о
ведении билетного хозяйства
и посещения КГБУК «ХКТЮЗ»

С целью удовлетворения потребностей населения в области культуры и искусства при предоставлении услуг по театральному обслуживанию всех категорий населения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить с 01.02.2025 года Положение о ведении билетного хозяйства и посещения краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Хабаровский краевой театр юного зрителя» (Приложение к приказу).
2. Пресс-секретарю Бабковой С.А. опубликовать данное положение на сайте учреждения.
3. Считать утратившим силу приказ от 15.07.2024 г. № 94-о «Об утверждении Положения о ведении билетного хозяйства и посещения КГБУК «ХКТЮЗ».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Кубота А.Е.

Директор



Г.Г. Доденко

Приложение
к Приказу
КГБУК «Хабаровский краевой
театр юного зрителя»
от «14» сентября 2025 г. № 6-0

ПОЛОЖЕНИЕ
о ведении билетного хозяйства и посещения
Краевого государственного бюджетного учреждения
культуры
«Хабаровский краевой театр юного зрителя»

Хабаровск 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

<u>Общие положения</u>	<u>3</u>
<u>Нормативная база</u>	<u>3</u>
<u>Термины, используемые в положении</u>	<u>4</u>
<u>Требования к Билету. Кассовому чеку, правовой статус Билета, как</u> <u>бланка строгой отчетности</u>	<u>5</u>
<u>Правила приобретения Билетов</u>	<u>6</u>
<u>Правила бронирования. Продажи Билетов и подарочных сертификатов</u>	<u>7</u>
<u>Правила возврата театральных Билетов</u>	<u>11</u>
<u>Правила приемки, хранения. Выдачи и учета бланков строгой отчетности</u>	<u>13</u>
<u>Правила списания и уничтожения бланков строгой отчетности</u>	<u>16</u>
<u>Контроль за сохранностью бланков строгой отчетности</u>	<u>17</u>
<u>Порядок установления цен на Билеты</u>	<u>17</u>
<u>Правила посещения Театра</u>	<u>17</u>
<u>Заключительные положения</u>	<u>19</u>
<u>Приложение №1</u>	<u>20</u>
<u>Приложение №2</u>	<u>22</u>
<u>Приложение №3</u>	<u>24</u>
<u>Приложение №4</u>	<u>32</u>
<u>Приложение №5</u>	<u>46</u>
<u>Приложение №6</u>	<u>48</u>
<u>Приложение №7</u>	<u>50</u>
<u>Приложение №8</u>	<u>52</u>

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение о ведении билетного хозяйства Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Хабаровский краевой театр юного зрителя» (далее – Положение) устанавливает порядок организации билетного хозяйства, приемки, хранения, учета, списания и уничтожения бланков строгой отчетности, учета подарочных сертификатов и контроль за их сохранностью в Краевом государственном бюджетном учреждении культуры «Хабаровский краевой театр юного зрителя» (далее – Учреждение).

НОРМАТИВНАЯ БАЗА

Настоящее Положение разработано в соответствии с

- Конституцией Российской Федерации; Гражданским Кодексом Российской Федерации; Налоговым Кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 (в ред. ФЗ от 10.07.2023 г. № 287 ФЗ) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 18.07.2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Законом Российской Федерации от 9.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;
- Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 15.07.2009 г. № 29-01-39/04 «О направлении Методических указаний о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры РФ»;
- Положением «О Министерстве культуры Российской Федерации» утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.07.2011 г. №590;
- Уставом государственного бюджетного учреждения культуры «Хабаровский театр юного зрителя» от 20.12.2018 г.;

- Иными законодательными и нормативными актами РФ, регулирующие правоотношения в сфере распространения театральных билетов и правила посещения театральных мероприятий.

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПОЛОЖЕНИИ

Кассовый чек – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Бланк строгой отчетности - первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между пользователем и клиентом за оказанные услуги, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Автоматизированная система для бланков строгой отчетности – контрольно-кассовая техника, используемая для формирования в электронной форме бланков строгой отчетности, а также их печати на бумажных носителях.

Билетное хозяйство – совокупность хозяйственных операций и документов, связанных с движением билетов.

Билет – документ, представляющий из себя бланк строгой отчетности по форме, утвержденной Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности». Билет выдается посетителям (зрителям) театра и дает право на посещения ими мероприятия, указанного в таком билете и предназначен для удобства восприятия посетителем (зрителем) информации о месте его размещения в зале, является носителем символики театра, выполняет рекламно-информационную функцию.

Билетная книжка – сшитый (сброшюрованный) типографским способом комплект билетов.

Автоматизированная билетная система – система продажи билетов, включающая специализированный аппаратно-программный комплекс, предназначенный для работы с информационными ресурсами системы, для бронирования билетов и формирования базы данных о проданных билетах.

Распространители (агенты) – физические и юридические лица, с которыми у театра заключены договоры на реализацию билетной продукции. В том числе агентские договоры.

Мероприятие – театральный спектакль, концерт, фестиваль, а также любое иное театрально-зрелищное, культурно-просветительное, зрелищно-развлекательное мероприятие.

Реализованные билеты – проданные Билеты на конкретное Мероприятие Театра.

Корешки билетов – отрывные части Билетов, остающиеся для хранения и отчетности, после реализации Билетов.

Забракованные билеты – испорченные бланки Билетов и (или) Билеты на конкретные Мероприятия Театра.

Возвращенные Билеты – нереализованные Распространителями билеты, выданные им для распространения под обязательство оплаты, возвращенные ими в срок, установленный Договором и Билеты, возвращенные зрителями.

ТРЕБОВАНИЯ К БИЛЕТУ, КАССОВОМУ ЧЕКУ, ПРАВОВОЙ СТАТУС БИЛЕТА, КАК БЛАНКА СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ

Театр ведет расчеты с посетителями (зрителями) при приобретении Билетов на Мероприятия с применением Автоматизированной билетной системы и контрольно-кассовой техники, формирующей Кассовый чек.

Кассовый чек и Билет представляет собой единый комплект, который необходим Зрителю для посещения мероприятий театра.

Бланки Билетов изготавливаются типографским способом. Обязательные реквизиты утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности» (Приложение № 1).

Кассовый чек формируется на чековой ленте с использованием контрольно-кассовой техники и автоматизированной билетной системы с указанием обязательных реквизитов в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (Приложение № 2).

При осуществлении расчета через кассу театра наличными средствами или посредством банковской карты билетный кассир выдает кассовый чек и билет на бумажном носителе. В случае приобретения билета в электронной форме Зрителю на указанный им номер телефона либо на адрес электронной почты направляется электронный кассовый чек.

Кассовый чек, полученный Зрителем в электронной форме и распечатанный им на бумажном носителе приравнивается к кассовому чеку, отпечатанному с использованием контрольно-кассовой техники на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком чеке, идентичны направленному Зрителю в электронной форме кассовому чеку.

Комплект не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине. Комплект с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность Билета. В случае приобретения его не в кассе Театра, не на официальном сайте Театра и не у официальных Распространителей.

Билет необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра. В том числе сотруднику службы театра по приему зрителей.

Неиспользованный билет не дает права прохода на другие мероприятия Театра.

ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТА

В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.10 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» до приобретения билета необходимо изучить информацию о спектакле, обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на билетах и афишах) и иные предупреждения об особенностях спектакля. Если останутся вопросы зритель имеет право проконсультироваться с кассирами или администраторами театра. Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

Приобретая билет на спектакль и предъявляя его на контроль, зритель выражает свое согласие с данными Правилами и обязуется соблюдать их в здании театра, доводит эти Правила до сведения других лиц, которые будут посещать Театр по приобретенным им билетам (при наличии таких лиц).

Билет действителен для посещения театра одним лицом. Каждый взрослый и каждый ребенок, независимо от возраста, должен иметь отдельный билет. На детские спектакли, проводимые в большом зале Театра, на ребенка, по желанию сопровождающего лица, возможно приобрести билет без предоставления ему отдельного места за 30 % от полной стоимости билета в партере.

Билет необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра.

Администрация театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей Театра без предварительного уведомления. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета.

При замене администрацией Театра одного спектакля другим, зритель может воспользоваться правилами возврата билета, утвержденными в театре в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

С правилами приобретения и возврата билетов на спектакли зритель может ознакомиться на сайте, у кассиров и администрации театра.

Приобретение билетов в рамках проекта «Пушкинская карта»

Все билеты, которые приобретаются по «Пушкинской карте», являются именными.

При оформлении заказа необходимо ввести фамилию и имя держателя «Пушкинской карты». При посещении организации культуры гражданина могут попросить предъявить «Пушкинскую карту» и документ, подтверждающий личность. В случае выявления факта нарушения этого правила, организация обязана не пустить зрителя на мероприятие.

На каждое мероприятие по «Пушкинской карте» в рамках одного заказа можно приобрести только один билет.

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ, ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ И ПОДАРОЧНЫХ СЕРТИФИКАТОВ

Забронировать билеты на спектакли можно в кассе Театра и по номеру телефона 32-40-37 ежедневно с 10-30 до 17-30. Бронирование билетов осуществляется на 48 часов, все оформленные и неоплаченные заказы снимаются автоматически. Бронирование прекращается за двое суток до начала спектакля. В день мероприятия билеты не бронируются.

Продажа билетов на мероприятие осуществляется одним из способов:

- в кассе Театра;
- самостоятельно через сайт (электронные билеты);
- через стороннюю организацию или физическое лицо (распространителя билетов) на основании заключенного агентского договора.

Продажа билетов в кассе Театра.

Продажа билетов в кассе Театра за наличный расчет осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ и только в валюте РФ. Театр (кассир) имеет право проверки передаваемых в качестве оплаты стоимости Билета купюр на подлинность, в том числе при помощи специальных технических приспособлений и вправе не принимать в качестве оплаты купюры и монеты, подлинность которых вызывает сомнение. Продажа Билетов в кассе театра с использованием банковской карты осуществляется в соответствии в

действующим законодательством РФ, в том числе «Инструкцией по порядку совершения операций с использованием банковских карт (инструкция кассира ТСП)» (**Приложение № 3**).

При осуществлении расчетов на зрелищные мероприятия за наличный расчет и (или расчеты с использованием банковской карты, учреждение обязано выдать кассовый чек и бланк строгой отчетности на бумажном носителе (Билет).

Продажа билетов самостоятельно через сайт (электронные билеты).

Театр не осуществляет самостоятельной продажи электронных билетов со своего официального сайта. Приобретение Электронного билета на официальном сайте Театра осуществляется с помощью технической поддержки и интернет-эквайринга Распространителей билетов, действующих на основании Договоров, заключенных для этих целей с Театром. Оплата Билетов, приобретаемых на сайте Театра, производится банковской картой. Возврат билетов, приобретенных на официальном сайте Театра, производится согласно общих правил настоящего положения.

Продажа билетов распространителями (агентами)

С целью расширения зоны продажи и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, Театр заключает договоры с Распространителями (агентами) Билетов.

Распространители Билетов Театра (юридические и физические лица) действуют на основании заключенных с Театром договоров и могут реализовывать Билеты, оформленные театром на Бланках Строгой отчетности.

Автоматизированные Распространители принимают на себя обязательство оказывать услуги по бронированию и реализации зрителям Билетов, в том числе Электронных и Мобильных Билетов на посещение мероприятий через собственные ресурсы.

Продажа билетов для юридических лиц

Юридическому лицу при бронировании Билетов необходимо предоставить письмо-заявку на фирменном бланке с указанием полного названия организации (или на основании заключенного договора), названия мероприятия, его даты и времени проведения, количества билетов, банковских реквизитов для выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации.

Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра бланки Билетов будут

распечатаны и выданы, по накладной, представителю организации при наличии доверенности.

Продажа билетов при групповом посещении

При групповом посещении Театра, руководитель юридического лица или лицо, которое организует посещение Театра, не позднее, чем за неделю до посещения предоставляет директору Театра или лицу, его замещающего, заявку в письменной форме с указанием даты и времени посещения, названия планируемого для посещения спектакля, количества лиц и сопровождающих в группе, должности, фамилии, имени и отчества лиц, ответственных за посещение, контактные данные.

При формировании заявки минимальное количество лиц в группе должно составлять 10 человек.

Допускается посещение Театра одновременно несколькими группами лиц.

Лицо, сопровождающее группу, имеет право приобрести билет с такой же скидкой, по какой приобретены билеты на групповое посещение.

Размер скидки для каждого участника группы при поступлении коллективной заявки составляет:

- 10% от стоимости билета при количестве лиц в группе от 10 до 15 человек;
- 15% от стоимости билета при количестве лиц в группе свыше 15 человек.

В день поступления заявка регистрируется руководителем билетного стола. Директор Театра или лицо, его замещающее рассматривает заявку и дает согласие на посещение спектакля группой лиц со скидкой или отказывает в предоставлении скидки.

Заявителю не позднее двух дней с момента поступления заявки на групповое посещение сообщается посредством телефонной связи и на адрес электронной почты (при его наличии в заявке) о сроке получения билетов со скидкой их цене, либо об отказе в предоставлении скидки.

В случае одобрения заявки директором Театра или лицом, его замещающим, кассир билетный бронирует места для посещения (включая места для лиц, сопровождающих группу), на группу (включая лиц, сопровождающих группу) оформляются льготные билеты с указанием даты и времени посещения (начала мероприятия), рядов и мест в зрительном зале, стоимости билетов. В случае реализации билетов через электронные площадки Заявителю предоставляется промокод или закрытая ссылка, позволяющая приобрести билеты участникам группы с вышеуказанной скидкой.

Ответственность за жизнь и здоровье лиц при групповом посещении Театра несет сопровождающее лицо.

Продажа билетов на гастролях

Продажа Билетов на гастрольные показы мероприятий Театра производится различными способами:

- **организацией распространителем Билетов по Договору с Театром.**
- **непосредственно Театром.**

При заготовке Билетов для выездных гастрольных спектаклей Билеты, кассовый терминал или билетные книжки выдаются билетным кассирам, распространителям без проставления на них даты, ряда, места, названия спектакля, времени его начала и цены. Эти обозначения проставляются билетным кассиром, Распространителем в момент подготовки к реализации Билетов.

Подарочный сертификат

В обращении Театра могут вводиться подарочные сертификаты номиналом 1 000 рублей, 1 500 рублей, 2 000 рублей. Сумма номинальной стоимости сертификата обозначена непосредственно на бланке.

Подарочный сертификат предоставляет его предъявителю право приобретения билетов на мероприятия, проводимые Театром. Предъявитель подарочного сертификата может самостоятельно выбрать подходящее мероприятие из тех, что представлены в актуальной афише Театра. На мероприятия иных организаторов, проходящие в театре, подарочный сертификат не распространяется.

Подарочные сертификаты можно приобрести только в кассах Театра.

Билеты по подарочному сертификату так же приобретаются в кассах Театра.

Приобретение билетов при помощи сертификата на сайте не осуществляется.

В случае если цена приобретаемых билетов ниже номинала предъявленного подарочного сертификата, то разница между ценой и номиналом подарочного сертификата не возвращается. В случае если цена приобретаемых билетов выше номинала предъявленного подарочного сертификата, то возникшую разницу предъявитель доплачивает в кассу наличными денежными средствами. Расчет можно произвести несколькими подарочными сертификатами.

По одному подарочному сертификату предъявитель может приобрести билеты на одно или несколько мероприятий, в зависимости от номинала сертификата и стоимости театральных билетов. Предъявитель может одновременно использовать несколько сертификатов разного номинала.

Срок действия подарочного сертификата – в течение одного года с момента приобретения.

В случае утери либо утраты бланка подарочного сертификата, бланк восстановлению не подлежит, выплата его стоимости не производится.

Подарочный сертификат можно использовать один раз. При приобретении билетов при помощи сертификата сертификат сдается кассиру.

Подарочный сертификат с истекшим сроком не подлежит возврату. Размен на сертификаты меньшего номинала не производится. Подарочный сертификат с механическими повреждениями (срок действия сертификата не читается, сертификат разорван полностью или более чем на 50% и т.д.) не действителен. В случае утери, а также порчи, по которой невозможно идентифицировать номинальную стоимость, номер, серию и дату продажи сертификата, он не восстанавливается.

Сертификат не является именным и может быть передан третьим лицам. Театр не несет ответственности за то, кому и на каких основаниях передается сертификат покупателем, либо иным лицом.

Учет, хранение, списание подарочных сертификатов осуществляется по общим правилам, установленным настоящим Положением для бланков строгой отчетности.

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Возврат Билетов на Мероприятия, проводимые Учреждением осуществляется в соответствии с положениями ст. 52.1 Закона РФ от 9.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», ст.1 Федерального закона от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. N 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" (**Приложение № 4**) утвердить следующие правила возврата билетов в случае:

отказа посетителя от посещения, проводимого Театром Мероприятия:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия, Театр возвращает зрителю 100% цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения зрелищного мероприятия, Театр возвращает зрителю 50 % цены билета;

- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия, Театр возвращает зрителю 30 % цены билета;
- менее чем за три дня до дня проведения мероприятия, Театр имеет право не возвращать зрителям стоимость билета.

отказа посетителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью члена его семьи или близкого родственника:

- возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

замены, отмены, переноса, изменения Мероприятия по вине Театра:

- стоимость приобретенных билетов возвращается зрителю полностью.

При этом билеты принимаются:

- при замене мероприятия – до начала проведения мероприятия;
- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия до 10 (десять) календарных дней, после даты, когда мероприятие должно было состояться;
- при переносе мероприятия – на дату позже, чем запланированная – вплоть до начала мероприятия с новой датой, на дату раньше – вплоть до времени начала мероприятия, указанного на билете.
- при изменении программы мероприятия — до времени начала мероприятия.

В случае нарушения указанного срока билеты в кассе Театра не принимаются и их стоимость зрителям не возмещается.

Не подлежат возврату зрителем билеты в случае:

- предоставлением зрителем поврежденного фискального чека, на котором не читается информация любого из пунктов Приложения № 2;
- опоздания зрителя на мероприятие, непосещение мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета зрителю не возвращается;
- приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе;
- личностной негативной оценки спектакля, состава артистов или музыкального исполнения после начала мероприятия;
- приобретенные зрителем на мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене Театра, если билеты продавал не Театр.

Билеты, приобретенные в период проведения акций (с предоставлением скидок, льгот и т.п.), могут быть возвращены только в пределах суммы, за которую они были приобретены.

Билеты, приобретенные организацией по безналичному расчету, принимаются к возврату при наличии официального письма организации. Деньги возвращаются на счет организации в установленном законодательством порядке.

Возврат денежных средств осуществляется:

- за билеты, приобретенные за наличный расчет — наличными денежными средствами в день обращения;
- за билеты, оплаченные посредством банковской карты — путем перечисления денежных средств на банковскую карту, с которой был оплачен билет;
- за билеты, приобретенные через официального представителя (билетного оператора), в том числе в случае замены, переноса и отмены мероприятия, осуществляется исключительно через этих представителей;
- за билеты, приобретённые через уполномоченных представителей Театра (физических лиц, агентов), в том числе в случае замены, переноса и отмены мероприятия, осуществляется через этих представителей.

Для возврата билетов и получения денежных средств зритель подает письменное заявление по форме согласно настоящему положению.

Приложение № 5 -заявление о возврате билета по инициативе зрителя;

Приложение № 6 - заявление о возврате билета в связи с болезнью зрителя;

Приложение № 7 - заявление о возврате билета в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника;

Приложение № 8 - заявление о возврате билета в связи с отменой или переносом мероприятия

При возврате билета, приобретенного в кассе Театра Заявление подается непосредственно в кассу Театра.

При возврате билета, приобретенного у официальных представителей Театра, Заявление подается непосредственно этим представителям.

При возврате электронного билета, Заявление направляется на электронную почту, указанную на сайте или на электронную почту официального представителя (билетного оператора), у которого был приобретен билет.

НА ОСНОВАНИИ ПИСЬМА МИНИСТЕРСТВА КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОТ 15.07.2009 г. № 29-01-39/04

«Методические указания о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и Учреждениями,

**находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации»
ПРИМЕНЯЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВИЛА:**

**ПРАВИЛА ПРИЕМКИ, ХРАНЕНИЯ, ВЫДАЧИ И УЧЕТА БЛАНКОВ
СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ**

(театральных билетов, подарочных сертификатов)

С работниками, связанными с выдачей, хранением, использованием, списанием и утилизацией бланков строгой отчетности, заключается договор о полной индивидуальной материальной ответственности по форме, утвержденной Постановлением Министерства труда и социального развития от 31.12.2002 N 85 "Об утверждении перечней должностей и работ, замещаемых или выполняемых работниками, с которыми работодатель может заключать письменные договоры о полной индивидуальной или коллективной (бригадной) материальной ответственности, а также типовых форм договоров о полной материальной ответственности", на получение, хранение, учет и выдачу бланков документов, а также прием от населения наличных денежных средств согласно документам.

Работникам, связанным с выдачей, хранением, использованием бланков строгой отчетности и приемом выручки, руководителем учреждения создаются условия, обеспечивающие сохранность бланков строгой отчетности и денежных средств.

Бланки хранятся в металлических шкафах и (или) сейфах. В случае получения бланков в большом количестве, допускается хранение их в специально оборудованных помещениях, в складе, в условиях, исключающих порчу и хищение бланков. После окончания рабочего дня места хранения бланков опечатываются или опломбируются.

Приемка изготовленных в типографии бланков строгой отчетности производится по накладной типографии представителем учреждения по доверенности.

Заведующий складом при приемке Билетов проверяет соответствие фактического количества серий и номеров бланков строгой отчетности данным. Указанным в сопроводительных документах (накладных или УПД).

В соответствии с нормами Инструкции, утвержденной приказом Министерства финансов российской Федерации от 01.12.2010 № 157н «Об утверждении Единого плана счетов бухгалтерского учета для органов государственной власти (государственных органов), органов местного самоуправления, органов управления государственными внебюджетными фондами, государственных академий наук, государственных (муниципальных) учреждений и Инструкции по его применению» бланки билетов подлежат учету на забалансовом счете 03 «Бланки строгой отчетности»

К счету 03 ведутся следующие субсчета:

03-1 "Бланки строгой отчетности на складе";

03-2 «Бланки строгой отчетности в подотчете»;

03-3 «Бланки строгой отчетности на реализации»;

03-4 «Бланки строгой отчетности, подлежащие уничтожению».

На счете 03-1 "Бланки строгой отчетности на складе" учитываются поступившие на склад бланки строгой отчетности.

На счете 03-2 "Бланки строгой отчетности в подотчете" учитываются бланки строгой отчетности у заведующего билетными кассами.

На счете 03-3 "Бланки строгой отчетности на реализации" учитываются бланки строгой отчетности в подотчете у билетных кассиров.

На счете 03-4 «Бланки строгой отчетности, подлежащие уничтожению» учитываются бланки строгой отчетности, подлежащие уничтожению.

Бланки строгой отчетности на забалансовом счете 03 "Бланки строгой отчетности" по всем субсчетам учитываются в условной оценке 1 рубль за один бланк.

Получение комплектов билетов со склада производится заведующим билетными кассами. Выдача комплектов билетов со склада оформляется требованием-накладной (ф.0504204) в двух экземплярах. Требование-накладную подписывают материально ответственные лица, сдающие и принимающие бланки строгой отчетности, один экземпляр сдается в бухгалтерию для учета движения бланков строгой отчетности.

При передаче на реализацию в кассу учреждения бланки строгой отчетности списываются с забалансового счета 03-2 "Бланки строгой отчетности в подотчете" на Дебет забалансового счета 03-3 "Бланки строгой отчетности на реализации".

При передаче уполномоченным распространителям билетов, бланки строгой отчетности остаются в подотчете у заведующего билетными кассами и числятся на забалансовом счете 03-2 "Бланки строгой отчетности в подотчете". Заведующий билетным столом передаёт бланки уполномоченным распространителям билетов по накладным на выдачу билетов, которые оформляются с помощью, и по форме электронной системы, принятой в учреждении. За сутки до начала мероприятия заведующий билетными кассами по накладным на возврат билетов принимает от уполномоченных распространителей билетов не реализованные бланки строгой отчетности. Не возвращенные своевременно бланки строгой отчетности считаются проданными, уполномоченные распространители билетов оплачивают их полную стоимость.

Реализованные бланки строгой отчетности списываются с подотчета заведующего билетными кассами в последний день месяца на основании сводных отчетов о продаже билетов.

Материально ответственные лица отчитываются за полученные и использованные бланки строгой отчетности корешками бланков строгой отчетности перед заведующим билетными кассами, неся ответственность за использование каждого полученного ими бланка строгой отчетности.

Уполномоченные распространители билетов и билетные кассиры учреждения обязаны в срок, установленный приказом руководителя учреждения

или договором, сдавать в кассу учреждения или перечислять на лицевой счет учреждения вырученные деньги за реализованные бланки строгой отчетности.

Сводный отчет о продаже Билетов предоставляется заведующим билетными кассами в бухгалтерию для проверки и обработки не позднее следующего дня после окончания отчетного месяца.

В отчете по проведенным операциям должны отражаться все обороты по полученным для реализации, проданным, возвращенным и забракованным билетам.

ПРАВИЛА СПИСАНИЯ И УНИЧТОЖЕНИЯ БЛАНКОВ СТОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ

Билеты реализованные (корешки Билетов), возвращенные и забракованные Бланки подлежат списанию.

Списание реализованных, возвращенных и забракованных билетов производится по акту о списании бланков строгой отчетности (ф. 0504816) ежемесячно (в последний день календарного месяца на основании Акта о списании).

Упакованные в опечатанные мешки копии документов (корешки), подтверждающих суммы принятых наличных денежных средств (в том числе с использованием платежных карт), хранятся в систематизированном виде не менее 5 лет. По окончании указанного срока, но не ранее истечения месяца со дня проведения последней инвентаризации копии документов (корешки) уничтожаются на основании акта об их уничтожении, составленного комиссией, образованной руководителем организации. В таком же порядке уничтожаются некомплектные или испорченные бланки документов.

Нереализованные бланки строгой отчетности списываются и уничтожаются в соответствии с установленным для бланков строгой отчетности порядке в сроки, установленные п. 4.1 Методических указаний (письмо Министерства культуры РФ от 15.07.2009г. № 29-01-39/04).

После окончания установленного срока хранения, использованные бланки строгой отчетности, их копии сдаются по акту о списании бланков строгой отчетности (уничтожении) организациям по заготовке вторичного сырья или уничтожаются самостоятельно.

Списание испорченных, а также нереализованных бланков строгой отчетности производится по Акту о списании бланков строгой отчетности (ф. 0504816). На его основании бланки строгой отчетности уничтожаются и отражаются списанием с забалансового счета 03-4 "Бланки строгой отчетности, подлежащие уничтожению".

В акте приводится состав комиссии по списанию, указываются дата и номер документа, которым данная комиссия была назначена. Кроме того, в акте указывают период, за который производится списание. Списываемые документы перечисляют с указанием их номеров, серии и причин списания. После списания

бланки строгой отчетности должны быть уничтожены. В акте указывают дату их уничтожения. Акт подписывают члены комиссии, и утверждает руководитель учреждения.

КОНТРОЛЬ ЗА СОХРАННОСТЬЮ БЛАНКОВ СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ

Бланки Билетов и билеты подлежат инвентаризации.

Инвентаризация билетов, находящихся в кассе Театра, осуществляется одновременно с инвентаризацией наличных денежных средств в соответствии с Указания Банка России от 11.03.2014 № 3210-У «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства».

Порядок проведения инвентаризации Билетов и оформления ее результатов установлен Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13.06.1995 № 49 «Об утверждении методических указаний по инвентаризации имущества и финансовых обязательств».

Инвентаризация фактического наличия бланков строгой отчетности производится по видам бланков, с учетом начальных и конечных номеров тех или иных бланков, а также по каждому месту хранения этих бланков и материально ответственным лицам отдельно.

ПОРЯДОК УСТАНОВЛЕНИЯ ЦЕН НА БИЛЕТЫ

Согласно ст.52 Закона РФ № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» цены на платные услуги устанавливаются учреждением самостоятельно. Цены утверждаются приказом директора учреждения при составлении финансового плана и могут пересматриваться как в начале, так и в течение театрального сезона.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕАТРА

Вход в Театр осуществляется при наличии билета, предъявленного в развернутом либо электронном виде.

Один билет дает право посещения Театра одному человеку. Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

При проходе организованной группы зрителей, старший группы передает билеты контролеру, отступает назад и пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой.

Вход в театральное фойе доступен за 1 час до начала мероприятия.

Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

Зрители обязаны занимать места, согласно ряда и места, указанных в Билете.

После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места.

После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

После третьего звонка зритель не имеет право требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.

Во время нахождения в театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

Сопровождающие детей лица обязаны контролировать соблюдения детьми правил поведения во время спектакля, в том числе соблюдение ребенком тишины, нахождения на своем месте. Так же они несут ответственность за действия детей, которые могут помешать другим зрителям и повлечь причинение ущерба имуществу Театра. В случае обнаружения контролерами фактов ненадлежащего поведения ребенка (в том числе – прием пищи) они в праве потребовать от сопровождающего действий, направленных на соблюдение ребенком правил поведения, либо потребовать выхода ребенка и сопровождающего из зрительного зала. Сопровождающее лицо, оставившее ребенка в зрительном зале или ином помещении Театра без присмотра, несет ответственность за ненадлежащее поведение ребенка в свое отсутствие, в том числе повлекшее причинение ребенком вреда своему здоровью, а также несет ответственность в размере стоимости ущерба, причиненного ребенком имуществу Театра. Дежурные по залу во время спектакля вправе вывести из зрительного зала ребенка, оставленного без присмотра, при несоблюдении им правил поведения и не пускать его в зал без сопровождающего лица. При групповом посещении спектакля старший группы принимает на себя полную ответственность за каждого ребенка. Работниками

Театра. Полномочными отказать в допуске детей на спектакль. Являются администраторы, дежурные по залу и контролеры.

В Театре зрителям запрещено:

- проходить в Театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легко воспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными предметами и пачкающими предметами;
- находиться в состоянии наркотического и алкогольного опьянения;
- курить;
- входить в зрительный зал с едой и напитками;
- передвигаться по залу во время спектакля.
- наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания;
- осуществлять торговлю, распространение билетов;
- перемещать предметы интерьера.

Сотрудники Театра вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть выдворены за пределы Театра и, по инициативе Театра, привлечены к административной ответственности, при этом стоимость билетов не компенсируется и не возвращается. В зависимости от характера правонарушения администрация Театра может ограничиться предупреждением или передать нарушителя в полицию для принятия соответствующих мер воздействия.

На текущие репертуарные спектакли театра предусмотрен порядок предоставления льгот и перечень лиц, в отношении которых предоставляются льготы для посещения Театра.

Информация размещена на сайте <http://tuz-xa.ru/>

Указом Президента Российской Федерации от 26 июля 2021 №437 внесены изменения в Указ Президента Российской Федерации от 02 октября 1992 г. №1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов» Согласно внесенным изменениям дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, обслуживаются вне очереди.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение действует с даты его утверждения приказом директора учреждения и является обязательным для исполнения для всех сотрудников учреждения, на которых возложены обязанности по приемке, распространению, учету, хранению, списанию, уничтожению бланков строгой отчетности в учреждении.

Изменения в настоящее Положение вносятся с даты их утверждения приказом директора учреждения

Зарегистрировано в Минюсте РФ 7 сентября 2020 г.

Регистрационный № 59670

Приложение N 1 к приказу
Министерства культуры
Российской Федерации
от 29.06.2020 N 702

Форма билета (в том числе электронного билета) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланк строгой отчетности¹

Корешок	Сведения об организации исполнительских искусств или музее		Контроль
(указывается информация о серии и номере билета, наименование проводимого организацией исполнительских искусств и музеем зрелищного мероприятия и стоимости билета. Реквизит "Корешок" используется в билетах организаций исполнительских искусств и музеев, которые не используют контрольно-кассовую технику ²).	(указываются наименование организации исполнительских искусств или музея, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика (для юридических лиц) или фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика (для индивидуальных предпринимателей))		(используется при необходимости)
	Вид билета (билет или электронный билет)	Знак информационной продукции	
	Серия и номер билета или уникальный номер электронного билета	Сведения о зрелищном мероприятии (указываются наименование зрелищного мероприятия, дата, время и место его проведения, стоимость билета (в том числе электронного билета), место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
	Сведения о посетителе (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) указываются в случае реализации именных билетов (в том числе электронных именных билетов)		
	Иная информация (указываются сведения (реквизиты), предусмотренные законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники ³ , в случае формирования организацией исполнительских искусств или музеем бланка строгой отчетности в соответствии с законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, а также сведения об уполномоченном или другом лице ⁴ , осуществляющем реализацию билетов (в том числе электронных билетов)		

	Сведения об изготовителе бланка билета (наименование и (или) сокращенное наименование (при наличии) изготовителя бланка билета, место нахождения (адрес) и идентификационный номер налогоплательщика указываются в случае изготовления бланка билета по заказу организации исполнительских искусств или музея)	
	Утвержден <u>приказом</u> Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. N 702	

¹ В соответствии с частью первой статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, N 14, ст. 2028) организации исполнительских искусств и музеи вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов на проводимые ими зрелищные мероприятия.

² В соответствии с требованиями Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 21, ст. 1957; 2019, N 52, ст. 7828).

³ Статья 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации".

⁴ В соответствии с частями четвертой и пятой статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре".

Требования к кассовому чеку и бланку строгой отчетности

1. Кассовый чек и бланк строгой отчетности, за исключением случаев, установленных настоящим Федеральным законом, содержат следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа;
- порядковый номер за смену;
- дата, время и место (адрес) осуществления расчета (при расчете в зданиях и помещениях - адрес здания и помещения с почтовым индексом, при расчете в транспортных средствах - наименование и номер транспортного средства, адрес организации либо адрес регистрации индивидуального предпринимателя, при расчете в сети "Интернет" - адрес сайта пользователя);
- наименование организации-пользователя или фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя - пользователя;
- идентификационный номер налогоплательщика пользователя;
- применяемая при расчете система налогообложения;
- признак расчета (получение средств от покупателя (клиента) - приход, возврат покупателю (клиенту) средств, полученных от него, - возврат прихода, выдача средств покупателю (клиенту) - расход, получение средств от покупателя (клиента), выданных ему, - возврат расхода);
- наименование товаров, работ, услуг (если объем и список услуг возможно определить в момент оплаты), платежа, выплаты, их количество, цена (в валюте Российской Федерации) за единицу с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки налога на добавленную стоимость (за исключением случаев осуществления расчетов пользователями, не являющимися налогоплательщиками налога на добавленную стоимость или освобожденными от исполнения обязанностей налогоплательщика налога на добавленную стоимость, а также осуществления расчетов за товары, работы, услуги, не подлежащие налогообложению (освобождаемые от налогообложения) налогом на добавленную стоимость);
- сумма расчета с отдельным указанием ставок и сумм налога на добавленную стоимость по этим ставкам (за исключением случаев осуществления расчетов пользователями, не являющимися налогоплательщиками налога на добавленную стоимость или освобожденными от исполнения обязанностей налогоплательщика налога на добавленную стоимость, а также осуществления расчетов за товары, работы, услуги, не подлежащие налогообложению (освобождаемые от налогообложения) налогом на добавленную стоимость);
- форма расчета (оплата наличными деньгами и (или) в безналичном порядке), а также сумма оплаты наличными деньгами и (или) в безналичном порядке;
- должность и фамилия лица, осуществившего расчет с покупателем (клиентом), оформившего кассовый чек или бланк строгой отчетности и выдавшего (передавшего) его покупателю

(клиенту) (за исключением расчетов, осуществленных с использованием автоматических устройств для расчетов, применяемых в том числе при осуществлении расчетов в безналичном порядке в сети "Интернет");

- регистрационный номер контрольно-кассовой техники;
- заводской номер экземпляра модели фискального накопителя;
- фискальный признак документа;
- адрес сайта уполномоченного органа в сети "Интернет", на котором может быть осуществлена проверка факта записи этого расчета и подлинности фискального признака;
- абонентский номер либо адрес электронной почты покупателя (клиента) в случае передачи ему кассового чека или бланка строгой отчетности в электронной форме или идентифицирующих такие кассовый чек или бланк строгой отчетности признаков и информации об адресе информационного ресурса в сети "Интернет", на котором такой документ может быть получен;
- адрес электронной почты отправителя кассового чека или бланка строгой отчетности в электронной форме в случае передачи покупателю (клиенту) кассового чека или бланка строгой отчетности в электронной форме;
- порядковый номер фискального документа;
- номер смены;
- фискальный признак сообщения (для кассового чека или бланка строгой отчетности, хранимых в фискальном накопителе или передаваемых оператору фискальных данных);
- QR-код.

1.1. В случаях формирования пользователем кассового чека (бланка строгой отчетности) на бумажном носителе уполномоченный орган вправе определять реквизиты кассового чека (бланка строгой отчетности), которые могут не указываться на таком кассовом чеке (бланке строгой отчетности).

ИНСТРУКЦИЯ

по порядку совершения операций с использованием банковских карт

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция определяет порядок действий кассиров ТСП при совершении операций с использованием банковских карт и реквизитов Банковских карт.
2. Настоящая Инструкция составлена на основании правил платежных систем.
3. Все требования по порядку проведения операций с использованием Банковских карт и по безопасности при совершении операций, изложенные в настоящей Инструкции, являются обязательными для выполнения.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. Авторизация (AUTHORIZATION) – разрешение, предоставляемое банком – эмитентом для проведения операции с использованием Карты и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с ее использованием.
2. Банковская карта (далее - Карта) – электронное средство платежа для совершения операций и составления расчетных и иных документов. Карты могут выпускаться с различными характеристиками (карты с магнитной полосой, карты с микропроцессором, виртуальная карта, а также карты в различных форм-факторах, которые могут предусматривать использование специализированных устройств / носителей карты (часы / брелоки / смартфоны и т.д.) поддерживающие технологию бесконтактных платежей NFC).
3. Возврат денежных средств – возврат суммы операции (части суммы операции) оплаты товаров (работ, услуг) на счет, предназначенный для расчетов с использованием Карты в случае, если отмена операции оплаты товаров (работ, услуг) невозможна на POS -терминале уже была проведена процедура «сверка итогов»).
4. Данные карты:
 - Дата VALID THRU – срок действия Карты.
 - Держатель карты (CARDHOLDER) – физическое лицо, которому Эмитентом была предоставлена Карта.
 - Магнитная полоса – полоса на карте, содержащая информацию о клиенте, счете и т.п., необходимую для авторизации через POS - терминал.
 - ЧИП – это микропроцессор (микросхема), предназначенный для хранения персональных данных Держателя карты, банковских и не банковских приложений, а также обмена информацией с электронным оборудованием, оснащенным устройствами считывания/записи (далее картридерами) информации.
 - Панель подписи – панель на обратной стороне Банковской карты, содержащая подпись Держателя карты.

5. Карта с дуальным интерфейсом – карта, поддерживающая безналичную оплату услуг, как по контактной, так и по бесконтактной технологии PayPass/ PayWave/ МИР бесконтакт.

6. Квитанция возврата – документ, являющийся основанием для возврата денежных средств на счет, предназначенный для расчетов с использованием Карты.

7. Код авторизации - номер, присваиваемый банком – эмитентом разрешенной операции для ее идентификации.

8. Операция предавторизации – операция, позволяющая заблокировать на счете, предназначенном для расчетов с использованием Карты сумму, равную 2 предполагаемой стоимости проживания с последующим списанием данной суммы с указанного счета при окончательном расчете.

9. Отмена операции оплаты товаров (работ, услуг) – аннулирование авторизации операции с использованием Карты, а также надлежащим образом оформленных документов по этой операции.

10. Отмена возврата денежных средств – аннулирование операции возврата денежных средств, а также надлежащим образом оформленных квитанций возврата.

11. Платежная система (далее - ПС) – компания, осуществляющее деятельность, связанную со сбором, обработкой и рассылкой участникам расчетов информации по операциям с Картами, в том числе в ПВН Банка.

12. Префикс – четырехзначный идентификационный номер Банка, нанесенный типографским способом и расположенный над или под номером Карты. В том случае, если Префикс нанесен на Карту, то он обязательно совпадает с первыми четырьмя цифрами номера Карты.

13. ТСП – торгово-сервисное предприятие.

14. Электронный (кассовый, POS – терминал) – электронное программно-техническое средство, предназначенное для проведения операций с Банковскими картами, подтверждающих совершение операций.

15. ПинПад - электронное программно-техническое устройство, предназначенное для ввода ПИН-кода Держателем банковской карты.

16. Электронный журнал – совокупность операций совершенных на данном POS-терминале с момента совершения последней операции «Сверка итогов».

17. Условия организации безналичных расчетов (в т.ч. реализации гостиничных услуг) с использованием банковских карт (эквайринг) (Условия) - условия, регламентирующие обеспечение Банком проведение операций с использованием Банковских карт с помощью Электронного (кассового, POS) терминала, устанавливающие права и обязанности сторон, порядок оплаты вознаграждения Банка и порядок расторжения Договора.

18. Технология бесконтактных платежей (бесконтактная операция) – технология, по которой операция совершается путем близкого поднесения или прикосновения Картой или устройством/ носителем карты (часы/ брелоки/ смартфоны и т.д.) к считывающему POS-терминалу вместо проведения для считывания или вставки карты в POS-терминал. Карта при бесконтактной оплате кассиру ТСП не передается.

ПРОВЕРКА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1. Перед проведением операции по Карте необходимо проверить:
 - соответствие стандартам ПС;

– отсутствие внешних дефектов (отверстия, срезы, отслоения, подчисток, слов «VOID» на панели для подписи);

– срок действия Карты;

Внимание!!! В связи со снятием запрета ПС по использованию Карт с истекшим сроком действия, Сотрудник ТСП обязан не отказывать в проведении операции и принимать к обслуживанию Карты с истекшим сроком действия (до поступления иных распоряжений);

– имя и фамилию Держателя карты (имя и фамилия Клиента в некоторых случаях могут отсутствовать). В случае, если на Карте отсутствуют фамилия и имя Держателя карты - осуществляется сверка подписи Держателя карты на оборотной стороне Карты (при наличии) и Квитанции;

– отсутствие надписи, свидетельствующей о возможности использования Карты только на определенных территориях, исключаящих Российскую Федерацию.

2. Для исключения случаев незаконного использования карт, кассир ТСП имеет право перед совершением Операции потребовать у предъявителя Карты документ, удостоверяющий личность, а также саму Карту и убедиться, что Карта предъявляется законным Держателем

3. Карты, обсуживаемые по Технологии бесконтактных платежей, являются Банковскими картами с дуальным интерфейсом, поддерживающими с помощью интегрированных в них технических средств и информационных элементов проведение операций, как по контактной, так и по бесконтактной технологии. Карты, обсуживаемые по Технологии бесконтактных платежей, при бесконтактной операции кассиру ТСП не передаются и проверка Карты указанная в п.п.3.1.- 3.2. не осуществляется.

ТРЕБОВАНИЯ К КВИТАНЦИИ

Квитанция должна содержать следующие обязательные реквизиты:

- идентификатор ТСП
- код (номер/номера), адрес ТСП, название ТСП;
- дата совершенной операции;
- сумма операции;
- валюта операции;
- код авторизации;
- реквизиты Карты, допустимые правилами безопасности;
- подпись Держателя банковской карты (при необходимости проставления)

ОПЕРАЦИЯ ОПЛАТЫ ПО КАРТЕ

1. Операция оплаты по Банковской карте проводится с помощью Электронного (кассового, POS) терминала (электронная авторизация).

2. Особенности электронной авторизации изложены в Инструкции по эксплуатации электронного POS-терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

3. Цены товаров (работ, услуг), реализуемых Предприятием с использованием Банковских карт, не должны превышать цен этих товаров (работ, услуг), реализуемых за наличный расчет.

4. Предприятие не может разбивать стоимость одной покупки или услуги с оформлением двух или более Квитанций (чеков) по одной Банковской карте.

5. При получении от процессингового центра Банка кода Авторизации, Предприятие составляет в 2 (Двух) экземплярах Квитанцию. В случае если на мониторе Электронного (кассового, POS) терминала, появится запрос подписи Держателя банковской карты, то оба экземпляра Квитанции должны быть собственноручно подписаны Держателем банковской карты. Кассир ТСП сверяет подписи Держателя банковской карты на вышеупомянутых Квитанциях с образцом подписи на Банковской карте, используемой при выполнении операции.

6. При проведении бесконтактной операции на POS - терминале, работающем в режиме самостоятельного ввода¹, действия, указанные в разделе 3 «Проверка банковской карты» не выполняются. Кассиру ТСП Карта не передается. Соответствующие сообщения для Держателя банковской карты о порядке проведения операции выводятся на экран Электронного (кассового, POS) терминала.

7. При проведении бесконтактной операции кассир ТСП:

- инициирует оплату на Электронном (кассовом, POS) терминале;
- предлагает Держателю банковской карты самостоятельно поднести или прикоснуться к Электронному (кассовому, POS) терминалу Банка Карту или устройство/ носитель карты (часы/ брелоки/ смартфоны и т.д.) и следовать сообщениям, выводимым на дисплее Электронного (кассового, POS) терминала;

– режим самостоятельного ввода - режим работы терминала, при котором Держатель банковской карты не передает карту в руки кассиру ТСП и совершает все действия по считыванию карты самостоятельно.

– если на мониторе Электронного (кассового, POS) терминала появится запрос ПИНкода, кассир ТСП предлагает Держателю банковской карты ввести его на клавиатуре Электронного (кассового, POS) терминала /ПинПада.

ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ ОПЛАТЫ

1. Отмена операции оплаты товаров (работ, услуг) может быть выполнена Предприятием только в течение текущего рабочего дня, в который она была совершена, (до проведения на Электронном (кассовом, POS) терминале процедуры «сверка итогов»). Если на Электронном (кассовом, POS) терминале процедура «сверка итогов» уже была проведена, осуществление процедуры Отмены операции оплаты товаров (работ, услуг) невозможно. В этом случае, для возврата денежных средств на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты, следует сформировать операцию Возврата денежных средств в соответствии с разделом 7 настоящей Инструкции.

2. Порядок действий по проведению Отмены операции оплаты товаров (работ, услуг) с помощью Электронного (кассового, POS) терминала изложен в Инструкции по эксплуатации электронного POS-терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

1. Возврат денежных средств в банк-эмитент, выпустивший Банковскую карту, для их дальнейшего зачисления на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты, может быть проведен при возврате Держателем банковской карты товара после того, как на Электронном (кассовом, POS) терминале была проведена процедура «сверка итогов». Решение о Возврате денежных средств принимается администрацией Предприятия в соответствии с действующим законодательством и осуществляется в безналичном порядке в российских рублях. Возврат денежных средств возможен как при наличии Банковской карты, по которой была проведена операция оплаты, так и в случае ее отсутствия, по уважительной причине. Наличие клиентского экземпляра квитанции, подтверждающего факт совершения операции оплаты - не является обязательным.

2. Порядок проведения операции Возврата денежных средств с использованием Электронного (кассового, POS) терминала изложен в Инструкции по эксплуатации электронного POS-терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА

1. При желании Держателя банковской карты и согласии Предприятия уже надлежащим образом оформленная операция Возврата денежных средств может быть отменена Предприятием, а квитанция возврата, составленная Предприятием, аннулирована.

2. Операция отмены Возврата денежных средств может быть выполнена Предприятием только в течение 20 (Двадцати) календарных дней после совершения операции Возврата денежных средств.

3. Порядок проведения операции отмены Возврата денежных средств с использованием Электронного (кассового, POS) терминала изложен в Инструкции по эксплуатации электронного POS-терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

4. Авторизация операций отмены Возврата денежных средств не производится

ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ

1. Особенности Операции оплаты при подключении Карты к платежным приложениям ApplePay (при наличии) /SamsungPay (при наличии) /GooglePay (при наличии) /MirPay (при наличии) формируется токен - сочетание цифр, которое используется на мобильных устройствах вместо номера на физической карте. При проведении транзакции используется именно данные номера, они же в дальнейшем отображаются на слипе.

2. Особенности Операции отмены В случае проведения оплаты по мобильному устройству с платежным приложением ApplePay (при наличии) /SamsungPay (при наличии) /GooglePay (при наличии) /MirPay (при наличии), операцию «отмена» нужно выполнять тоже по мобильному устройству.

3. Особенности Операции возврата если оплата проводилась по мобильному устройству с платежным приложением ApplePay (при наличии) /SamsungPay (при наличии) /GooglePay (при наличии) /MirPay (при наличии), то операцию «возврат» также нужно выполнять по мобильному устройству, следующим образом:

- на терминале выбрать операцию «возврат»
- ввести RRN прямой операции – двенадцатизначный код, указанный на чеке
- нажать зеленую кнопку
- ввести возвращаемую сумму
- приложить мобильное устройство к следующему обозначению на терминале/пиклавиатуре*:

– если RRN операции введен неверно или возвращаемая сумма больше суммы оплаты, терминал распечатает чек с сообщением «Возврат ОТКАЗ». Если данные верны, распечатается первый экземпляр чека с сообщением «ВОЗВРАТ ОДОБРЕНО» для держателя карты. После нажатия на любую клавишу или по истечении таймаута распечатается экземпляр чека для торгово-сервисного предприятия.

В случае невозможности проведения операции возврата по токену (например, изменился токен), Предприятие обращается в Банк для ручного возврата, с прикладыванием всех необходимых реквизитов операции.

МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

1. При проведении операции оплаты из БАНКА могут быть также получены следующие сообщения:

- «Свяжитесь с банком-эмитентом». Сообщите Держателю банковской карты о невозможности проведения операции. Верните 9 Держателю Банковскую карту, документ и предложите ему самостоятельно связаться с банком-эмитентом.

- «Отказ». Сообщите Держателю банковской карты об отказе без объяснения причин, верните ему Карту и документы.

- «Недостаточно средств». Сообщите Держателю банковской карты, что на счете нет данной суммы. Не рекомендуется повторять попытки провести операцию оплаты более трех раз в случае получения сообщения «Недостаточно средств».

- «Изъять карту». Следует сообщить Держателю: "Ваш БАНК дает указание изъять карту. По всем вопросам обращайтесь в БАНК, выдавший карту". Действия по изъятию Карты носят рекомендательный характер и осуществляются только при наличии возможности и отсутствия угроз жизни и здоровью. По факту изъятия карты заполните и выдайте Держателю Расписку об изъятии Банковской карты, заверенную Вашей подписью (форма Расписки приведена в Приложении № 3 к Условиям). Заполните в двух экземплярах Акт приема-передачи изъятых Банковских карт (форма Акта приведена в Приложении № 4 к Условиям), один экземпляр которого, не позднее рабочего дня, следующего за днем изъятия, передайте вместе картой и Распиской об изъятии Банковской карты в Банк.

- «Изъять карту. Карта украдена». Эта команда дается только в случае, если Банковская карта числится в списке украденных/утерянных Карт. Вызовите местную охрану и/или полицию (в случае, если это не угрожает Вашей жизни и здоровью).

2. При попытках совершения противоправных (мошеннических) действий с применением Банковских карт необходимо незамедлительно информировать БАНК. Также о данных фактах можно информировать районное подразделение Полиции.

3. При совершении операций с использованием Банковских карт необходимо проявлять повышенное внимание. Следует обратить особое внимание и может быть даже отказать в операции с использованием Банковской карты, если предъявитель Карты:

- проявляет нервозность;
- пытается отвлечь Вас во время проведения операции или оказывает психологическое давление;
- неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;
- своим внешним видом не соответствует высокой сумме и характеру совершаемой покупки;
- проводит операцию оплаты лишь на небольшую сумму (возможно с целью проверки возможности использования карты);
- приобретает несколько одинаковых предметов;
- делает неожиданную покупку, не обращая внимания на цену товара и его свойства (например: размер, цвет, фасон);
- заявляет, что нет документов или они остались в машине; - предлагает оставить карту в залог и т.п.

4. При проверке личности, предъявляющей карту, необходимо обратить внимание на следующие моменты:

- не предъявляет ли карту с женским именем мужчина, и наоборот;
- подпись на чеке должна совпадать с подписью/фоторепродукцией подписи на полосе для подписи на карте. При этом сама полоса не должна иметь признаков исправлений;
- на авторизационные запросы по Картам Держателя часто приходят отказы, при этом Держатель банковской карты пытается воспользоваться несколькими картами и просит каждый раз понизить запрашиваемую сумму;
- следует иметь в виду, что преступник выглядит весьма респектабельно и хорошо знаком с правилами приема Карт.

5. Получение кода авторизации не является основанием для проведения операции оплаты. На поддельные или недавно украденные/найденные Карты может быть дан код авторизации. В таких случаях карта может быть изъята по Вашему решению. Основанием для изъятия Карты является:

- получение из Банка команд "Изъять карту" или "Изъять карту. Карта украдена";
- предъявление Карты на чужое имя;
- несоответствие подписи лица, предъявившего Карту, образцу подписи на Карте;
- несоответствие Ф.И.О. на предъявленных лицом документах данным на Карте (при наличии имени и фамилии Держателя на карте);
- несоответствие личности предъявителя Карты с фотографией на документах;
- наличие серьезных физических повреждений на Карте (надрезана, надломана, пробита, оттиск нечитабелен и т.п.);
- наличие признаков подделки
- : - Карта не отвечает стандартам данной Платежной системы;
- перебиты или переклеены отдельные цифры номера Карты, срока ее действия или букв фамилии и имени, что обычно приводит к нарушению глянца в отдельных местах Карты
- : - подлинный образец подписи размыт или потерт, нанесена новая надпись;
- на панели подписи просматривается слово "VOID";
- префикс не совпадает с первыми четырьмя цифрами номера Карты (на некоторых картах Electron могут быть указаны только последние 4 цифры номера карты);
- использование вместо Карты чистого пластика с выбитыми на нем данными с Карты - так называемый "белый пластик".

6. Номера телефонов для связи с БАНКОМ могут быть изменены по письменному распоряжению БАНКА и переданного только сотрудником БАНКА. ПРИЛОЖЕНИЯ К ИНСТРУКЦИИ Приложение № 1: Стандарты защиты банковских карт платежных систем VISA, MasterCard, МИР. 12 Приложение №1 к Инструкции по порядку совершения операций с использованием банковских карт.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 18 сентября 2020 г. N 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 соответствии со статьей 52.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила и условия 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.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М.МИШУСТИН

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 18 сентября 2020 г. N 1491

**ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ
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**

I. Общие положения

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организацией культуры и физическим лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальным предпринимателем), осуществляющими создание, исполнение, показ (за

исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства (далее - организации исполнительских искусств), и музеем театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее - зрелищные мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки), в том числе именные, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

2. Организации исполнительских искусств и музеев в соответствии с настоящими Правилами утверждают собственный порядок возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) и переоформления на других лиц (с указанием должностных лиц, осуществляющих такое переоформление) именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий (далее - собственный порядок возврата). Собственный порядок возврата не может предоставлять посетителю меньше прав и устанавливать менее благоприятные условия возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), чем это предусмотрено настоящими Правилами.

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

"абонемент", "электронный абонемент" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий организации исполнительских искусств или музея в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

"билет", "электронный билет" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого 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), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе, именной экскурсионной путевке;

"экскурсионная путевка", "электронная экскурсионная путевка" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой организацией исполнительских искусств или музеем.

**II. Порядок и условия возврата посетителем
билетов (электронных билетов), абонементов (электронных
абонементов) и экскурсионных путевок (электронных
экскурсионных путевок), в том числе именных билетов,
именных абонементов и именных экскурсионных путевок,**

**на проводимое организацией исполнительских искусств
или музеем зрелищное мероприятие в случае отказа
посетителя от посещения зрелищного мероприятия
по инициативе посетителя**

4. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или 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 обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

5. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в организацию исполнительских искусств или музей либо уполномоченному ими физическому или юридическому лицу, указанному в части четвертой статьи 52.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (далее - Основы законодательства Российской Федерации о культуре), у которых был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка, и на которое договором с организацией исполнительских искусств или музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) и экскурсионной путевки (электронная экскурсионная путевка) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

6. Представление заявления о возврате в организацию исполнительских искусств или музей либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

7. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки. При возврате электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

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

9. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются организацией исполнительских искусств, музеем либо уполномоченным лицом в день их

получения.

По требованию посетителя (его представителя) организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

10. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 16 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

11. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 16 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) (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 организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

12. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в собственном порядке возврата.

13. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку

(электронную экскурсионную путевку), рассчитывается организацией исполнительских искусств, музеем либо уполномоченным лицом в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

14. По решению организации исполнительских искусств и музея именные билеты, именные абонементы, именные экскурсионные путевки могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации в соответствии с собственными порядками возврата.

15. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок, проданных организацией исполнительских искусств или музеем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, могут определяться в собственных порядках возврата с учетом технических возможностей организации исполнительских искусств или музея.

16. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или 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 (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, именной абонемент и именную экскурсионную путевку, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именная экскурсионная путевка, 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, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, представлено в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия (если собственным порядком возврата не установлено право посетителя на возврат стоимости таких билетов или экскурсионных путевок в случае отказа от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия);

в) заявление о возврате абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, представлено в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия (если собственным порядком возврата не установлено право посетителя на возврат стоимости абонемента (электронного абонемента) в случае отказа от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом (электронным абонементом) зрелищного мероприятия);

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных

экскурсионных путевок), в том числе льготы, скидки, в отношении которых организацией исполнительских искусств или музеем в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки) не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

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

III. Порядок переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия

17. Посетитель, приобретший именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку на проводимое организацией исполнительских искусств или музеем зрелищное мероприятие, вправе обратиться в организацию исполнительских искусств или музей не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонементы или именной экскурсионной путевки на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

18. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, в организацию исполнительских искусств или музей.

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

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

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

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

В случае если именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене (для льготной категории граждан), то они могут быть переоформлены только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета, абонементы или экскурсионной путевки для лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка, должна быть равна стоимости льготного билета,

абонемент или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, абонементе или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление. В случае если стоимость льготного билета, абонемент или экскурсионной путевки превышает стоимость льготного билета, абонемент или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, абонементе или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета, абонемент или экскурсионной путевки, предъявленных на переоформление, и стоимостью билета, абонемент или экскурсионной путевки, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

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

21. Переоформление именного билета, именного абонемент или именной экскурсионной путевки осуществляется организацией исполнительских искусств или музеем в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в пунктах 17 - 20 настоящих Правил.

**IV. Порядок и условия возврата посетителем
билетов (электронных билетов), абонементов (электронных
абонементов) и экскурсионных путевок (электронных
экскурсионных путевок), в том числе именных билетов,
именных абонементов и именных экскурсионных путевок,
на проводимые организацией исполнительских искусств
или музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя
от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально
подтвержденными обстоятельствами, связанными
с болезнью посетителя**

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

23. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

24. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего

личность посетителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

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

26. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

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

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 24 и 25 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

28. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются организацией исполнительских искусств, музеем либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

29. Организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 27 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 25 настоящих

Правил.

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

31. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 34 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

32. Организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 49 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

33. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок, проданных организацией исполнительских искусств или музеем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи с болезнью в форме электронного документа, могут определяться в соответствии с собственным порядком возврата с учетом технических возможностей организации исполнительских искусств или музея.

34. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными

обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, именной абонемент и именную экскурсионную путевку, при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 27 настоящих Правил) представлены в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу (если в соответствии с собственным порядком возврата не установлено право посетителя представить заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы после дня проведения зрелищного мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 25 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

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

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

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

**V. Порядок и условия возврата посетителем
билетов (электронных билетов), абонементов (электронных
абонементов) и экскурсионных путевок (электронных
экскурсионных путевок), в том числе именных билетов,
именных абонементов и именных экскурсионных путевок,
на проводимые организацией исполнительских искусств
или музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя
от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью
лица, являвшегося членом его семьи или его близким
родственником в соответствии с Семейным кодексом
Российской Федерации**

35. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

36. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в организацию исполнительских искусств, музей 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), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

37. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

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

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

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

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

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

39. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

40. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 36 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 38 настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 36 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 38 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

41. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему

документы принимаются и регистрируются организацией исполнительских искусств, музеем либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

42. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 40 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 38 настоящих Правил.

43. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 47 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

44. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 47 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

45. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета,

абонемент (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 49 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

46. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок, проданных организацией исполнительских искусств или музеем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи со смертью родственника в форме электронного документа, могут определяться в соответствии с собственным порядком возврата с учетом технических возможностей организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица.

47. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем 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 вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, именной абонемент и именную экскурсионную путевку, при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 40 настоящих Правил) представлены в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу (в случае, если собственным порядком возврата не установлено право посетителя представить заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы после дня проведения зрелищного мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 38 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 36 - 40 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки.

**VI. Особенности возврата посетителем абонементов
(электронных абонементов), в том числе именных абонементов,
на проводимые организацией исполнительских искусств
или музеем зрелищные мероприятия в случае отказа
посетителя от посещения зрелищного мероприятия**

48. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые организацией исполнительских искусств или музеем зрелищные мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

49. Возврат полной стоимости абонеента в случае возврата посетителем абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, на проводимые организацией исполнительских искусств или музеем зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

Собственным порядком возврата может быть установлено право посетителя на возврат частичной стоимости абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, на проводимые организацией исполнительских искусств или музеем зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения второго или последующих предусмотренных абонементом зрелищных мероприятий 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, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения второго или соответствующего последующего зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА,
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ КГБУК «ХКТЮЗ» ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Хабаровский краевой театр юного зрителя»
г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.10, 12

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)

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, зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета	
Серия и номер билета,	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет)	

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,
- 3) Распечатанная копия билета
- 4) Копия 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), утвержденными **Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями** возврата билетов, , утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

КГБУК «ХКТЮЗ»)

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,)

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), СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ
ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ КГБУК «ХКТЮЗ» ЗРЕЛИЩНОЕ
МЕРОПРИЯТИЕ**

В Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Хабаровский краевой театр юного зрителя»
г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.10-12

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)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине болезни.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета	
Серия и номер билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета <i>(наличный или безналичный расчет)</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, 3) Распечатанная копия неиспользованного билета, 4) Копия кассового чека. 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного	

мероприятия.

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

Выражаю свое согласие на обработку _____
КГБУК «ХКТЮЗ»)

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,)

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, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ КГБУК «ХКТИОЗ» ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Хабаровский краевой театр юного зрителя»
г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.10-12

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)

В связи со смертью члена моей семьи или близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета	
Серия и номер билета,	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет)	
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, 3) Распечатанная копия неиспользованного билета 4) Копия свидетельства о смерти 5) 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
не полнородными братом и 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), утвержденными **Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями** возврата билетов, , утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
КГБУК «ХКТЮЗ»)

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,)

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

Заявление зарегистрировано: "___" _____ 20___ г.

Решение о возврате: _____

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТА В СВЯЗИ С ОТМЕНОЙ ИЛИ ПЕРЕНОСОМ,
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ КГБУК «ХКТЮЗ» ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Хабаровский краевой театр юного зрителя»
г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.10-12

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)

в связи с отменой или переносом зрелищного мероприятия

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета <i>(электронного билета) (наличный или безналичный расчет)</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, 3) Распечатанная копия неиспользованного билета 4) Копия 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), утвержденными **Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями** возврата билетов, , утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

КГБУК «ХКТЮЗ»)

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,)

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

Заявление зарегистрировано: "___" _____ 20___ г.

Решение о возврате: _____