

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»  
МКУК ИКМ**

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом директора МКУК  
«Историко-краеведческий музей»  
от «25» декабря 2023 г. № 69

  
О.С. Несмеянова/  
« 25 » 12 20 23 г.

**Правила продажи и возврата билетов  
муниципального казенного учреждения культуры  
«Историко-краеведческий музей»  
(далее – МКУК ИКМ)**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 09 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Гражданским кодексом РФ, Правилами и условиями 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, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. № 1491, Приказом Министерства культуры РФ от 22 марта 2021 г. N 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия» и Уставом МКУК ИКМ и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на мероприятия, проводимые МКУК ИКМ.

**1.2.** Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые МКУК ИКМ культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия (далее - зрелищные мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения, а также порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты) на проводимые МКУК ИКМ зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

**1.3.** Настоящие правила доводятся до сведения посетителей путем размещения в билетной кассе и на официальном сайте МКУК ИКМ <https://uk-museum.chel.muzkult.ru> и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между МКУК ИКМ и Покупателем по покупке-продаже Билетов.

**1.4.** МКУК ИКМ обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном

уровне. Администрация МКУК ИКМ оставляет за собой право вносить изменения в состав исполнителей мероприятий МКУК ИКМ» без предварительного уведомления. Изменения в составе исполнителей мероприятия не являются достаточным основанием для возврата билетов.

**1.5.** МКУК ИКМ предоставляет информацию о мероприятиях (программа, исполнители), которая размещается на городских афишах, стендах и на электронных ресурсах МКУК ИКМ.

Информацию о мероприятиях можно получить по телефону 8 (35167) 2-52-58 и на официальном сайте МКУК ИКМ <https://uk-museum.chel.muzkult.ru>

## **2. Порядок продажи билетов.**

**2.1.** Посетитель может приобрести билеты на мероприятия в кассе МКУК ИКМ, расположенной по адресу: Челябинская область, г.Усть-Катав, ул. Братьев Мохначёвых, д.5. с понедельника по субботу с 08:30 ч. до 17:30 ч., за исключением обеденного перерыва с 12:30 ч. до 13:30 ч.

**2.2.** Приобретая билет на мероприятие, проводимое МКУК ИКМ, Посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (МКУК ИКМ), а также согласие с данными Правилами и Правилами посещения мероприятий.

**2.3.** Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи Посетителю билета. Билет представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы (Приказ Министерства культуры РФ от 29.06.2020 г. № 702) и/или кассовый чек, оформляемый посредством обязательного применения контрольно-кассовой техники. Билет без кассового чека считается недействительным.

Билет содержит:

- наименование организации, ее организационно-правовая форма;
- ИНН организации;
- серия и номер билета;
- наименование и вид услуги (наименование мероприятия);
- время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги;
- иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию;
- электронный билет дополнительно содержит уникальный штрих-код.

Кассовый чек содержит:

- наименование «Кассовый чек»;
- признак расчета: приход, возврат, расход;
- № продажи, № смены;
- наименование и вид услуги, их количество, цена, стоимость;
- ставка НДС;
- форма расчета: наличная, безналичная;
- наименование организации, ее организационно-правовая форма;
- дата, время и место осуществления расчета (адрес помещения, организации, адрес сайта);
- должность лица, принявшего деньги и оформившего кассовый чек;
- система налогообложения;
- ИНН пользователя ККТ;
- регистрационный номер ККТ;
- заводской номер модели фискального накопителя;
- фискальный признак документа;
- адрес сайта, на котором осуществляется проверка чека;

- номер чека;
- фискальный признак сообщения;
- QR-код;
- иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

Являются недействительными, не дают права на посещение проводимых МКУК ИКМ зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату билеты и/или кассовые чеки, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры РФ; билеты и/или кассовые чеки, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным МКУК ИКМ; билеты и/или кассовые чеки, содержащие исправления; поддельные билеты и/или кассовые чеки.

**2.4.** Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Посетитель может уточнить в кассе МКУК ИКМ, по телефону: +7 (35167) 2-52-58 или на официальных Интернет-ресурсах музея: <https://uk-museum.chel.muzkult.ru>, [https://vk.com/ukgo\\_museum](https://vk.com/ukgo_museum).

При покупке билетов Посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, правилах посещения МКУК ИКМ.

**2.5.** Билет действителен для посещения МКУК ИКМ одним лицом (предъявителем билета). Дети в возрасте до 5-ти лет имеют право посещения музея бесплатно в сопровождении взрослого. На посетителей в возрасте старше 5-ти лет, на сопровождающего ребенка взрослого приобретается билет. Без билета сопровождающий не может пройти на мероприятие.

**2.6.** При приобретении билета на мероприятие необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные на афишах. После приобретения билета претензии от Посетителей к наличию таких ограничений и особенностей не принимаются!

**2.7.** Стоимость деятельности, приносящей доходы, осуществляемой МКУК ИКМ утверждаются решением Собрания депутатов Усть-Катавского городского округа. Информация размещается в билетной кассе и на сайте МКУК ИКМ.

**2.8.** Администрация МКУК ИКМ не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями МКУК ИКМ.

### **3. Порядок возврата билетов**

**3.1.** В соответствии с Гражданским кодексом РФ 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 МКУК ИКМ фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

**3.2.** Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе, а также у официальных представителей МКУК ИКМ, с неповрежденным контролем и кассовым чеком.

**3.3.** Возврату подлежит только номинальная стоимость билета. Билеты, приобретенные по коллективным заявкам за счет средств организаций, подлежат возврату только через эти организации.

**3.4.** Возврат денежных средств за билеты, оплаченные наличными деньгами в кассе Учреждения, производится наличными деньгами через кассу, если иной порядок возврата не согласован сторонами.

**3.5.** Возврат денежных средств за билеты, оплаченные в безналичном порядке, производится только в безналичном порядке на банковский счет, с которого была произведена оплата билета (в том числе при оплате билета в кассе с помощью банковской карты, а также при

оплате юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в безналичном порядке на основании выставленного счета).

### **3.6. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимое МКУК ИКМ зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения**

**3.6.1.** В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МКУК ИКМ зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) (далее - заявление о возврате).

**3.6.2.** Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) (Приложение № 1) в кассу МКУК ИКМ, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

**3.6.3.** Представление заявления о возврате в кассу МКУК ИКМ 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.

**3.6.4.** К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

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

**3.6.6.** В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов МКУК ИКМ осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 3.6.10. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

**3.6.7.** О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.6.10 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, МКУК ИКМ 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) (далее - уведомление об отказе);

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

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

Способ сообщения посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

**3.6.8.** О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) МКУК ИКМ не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

МКУК ИКМ осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

**3.6.9.** Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет) рассчитывается музеем либо уполномоченным лицом в соответствии

с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

**3.6.10.** В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МКУК ИКМ зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

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

б. заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в МКУК ИКМ не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

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

г. заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 3.6.2. - 3.6.5. настоящих Правил.

**3.7. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые МКУК ИКМ зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

**3.7.1.** В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МКУК ИКМ 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 (Приложение № 2).

**3.7.2.** Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в МКУК ИКМ 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).

**3.7.3.** Представление заявления о возврате в связи с болезнью в МКУК ИКМ 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.

**3.7.4.** К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а. оригинал неиспользованного билета либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

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

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

**3.7.6.** В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.7.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпункте «б» пункта 3.7.4. настоящих

Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный пункте 3.7.2. настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 3.7.3. и 3.7.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

**3.7.7.** МКУК ИКМ 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 3.7.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в МКУК ИКМ в полном объеме документов, указанных в пункте 3.7.4. настоящих правил.

**3.7.8.** По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов МКУК ИКМ принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 3.7.11. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

**3.7.9.** О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.7.11. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, МКУК ИКМ сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе:

- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

**3.7.10.** МКУК ИКМ не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. МКУК ИКМ осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

**3.7.11.** В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МКУК ИКМ зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

**а.** билет (электронный билет) 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 3.5.6. настоящих Правил) представлены в МКУК ИКМ либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

**в.** документы, указанные в пункте 3.7.4. 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 3.7.2. - 3.7.6. настоящих Правил;

д. представленные документы содержат достоверную информацию;

е. билет (электронный билет) приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

**3.8. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые МУК ИКМ 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**

**3.8.1.** В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МУК ИКМ 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 (Приложение № 3).

**3.8.2.** Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в МУК ИКМ либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет).

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

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

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

а. оригинал неиспользованного билета на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

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

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

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

**3.8.6.** В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.8.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» пункта 3.8.4. настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 3.8.6 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью

родственника и документы, указанные в пункте 3.8.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

**3.8.7.** В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов МКУК ИКМ осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 3.8.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в МКУК ИКМ в полном объеме документов, указанных в пункте 3.8.4. настоящих Правил.

**3.8.8.** По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов МКУК ИКМ принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 3.8.11. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

**3.8.9.** О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.8.11. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, МКУК ИКМ 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.

**3.8.10.** О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) МКУК ИКМ не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. МКУК ИКМ осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

**3.8.11.** В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МКУК ИКМ 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) при соблюдении следующих условий:

**а.** билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

**б.** заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.6.6. настоящих Правил) представлены в МКУК ИКМ либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

**в.** документы, указанные в пункте 3.8.4. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

**г.** заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 3.8.2. - 3.8.6. 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).

**3.9.** В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

**3.10.** Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой МКУК ИКМ повторно.

**3.11.** Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок. Билеты, приобретенные по коллективным заявкам за счет средств организаций, подлежат возврату только через эти организации.

**3.12.** В случае замены мероприятия, билеты, приобретенные в кассе либо у официальных представителей, считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие с разрешения администрации МКУК ИКМ в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданного билета, а сроки - правилам возврата билетов.

**3.13.** Билеты на отменённые (заменённые) и перенесённые мероприятия принимаются к возврату с момента официального оповещения об отмене, замене, переносе мероприятия до даты и времени, указанные в билете.

**3.14.** В случае отказа посетителя от посещения мероприятия, посетитель имеет право при возврате билета:

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

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

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

– в случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за три дня до дня проведения мероприятия стоимость билета не возвращается.

**3.15.** В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации. В данном случае посетителю возвращается 100% цены билета на мероприятие.

**3.16.** Иные случаи возврата билетов:

– в случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100%) в течение 10-ти календарных дней после даты мероприятия. Замена исполнителей не является основанием для сдачи билета.

– в случае переноса мероприятия на более позднюю дату, возмещается 100% цены билета при условии, что билет сдается в десятидневный срок после первоначальной даты, но не позднее, чем за три дня до начала концерта.

– в случае переноса мероприятия на более раннюю дату, билет может быть возвращен не позднее первоначальной даты начала мероприятия с возвратом 100% цены билета.

**3.17.** Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

**3.18.** Администрация МКУК ИКМ имеет право в одностороннем порядке изменять условия продажи и возврата билетов, размещая их в кассовом зале и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

#### **4. Бронирование билетов.**

4.1. По желанию покупателя можно забронировать билеты на мероприятия МКУК ИКМ по телефону 8 (35167) 2-52-58. Бронирование билетов осуществляется бесплатно.

4.2. При бронировании билетов на мероприятия МКУК ИКМ покупатель сообщает необходимую информацию о своих персональных данных, а также контактный номер телефона или иной способ связи для его информирования.

4.3. Бронирование билетов начинается одновременно с продажей билетов на мероприятие и прекращается за 3 (три) дня до даты проведения мероприятия. По некоторым мероприятиям администрация МКУК ИКМ имеет право изменить даты начала и окончания бронирования.

4.4. Выкупить забронированные билеты в кассе МКУК ИКМ необходимо в течение следующего рабочего дня со дня оформления заказа. Если билеты не выкуплены своевременно, бронь снимается без информирования покупателя. МКУК ИКМ оставляет за собой право изменять срок действия брони, заранее информируя покупателей.

#### **5. Согласие на обработку персональных данных.**

5.1. Покупатель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и МКУК ИКМ в целях продажи, возврата билетов на мероприятия, проводимые МКУК ИКМ, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

МКУК ИКМ гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

**Форма заявления  
о возврате по инициативе посетителя билета (электронного билета),  
содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных Посетителя,  
на проводимое музеем зрелищное мероприятие**

В МКУК «Историко-краеведческий музей»

от \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при  
наличии) посетителя (его представителя)  
\_\_\_\_\_ (указать наименование и номер документа,  
\_\_\_\_\_ удостоверяющего личность,  
\_\_\_\_\_ кем и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет (электронный билет)

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

Наименование зрелищного мероприятия \_\_\_\_\_

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия \_\_\_\_\_

Стоимость билета (электронного билета) \_\_\_\_\_

Серия и номер билета, (уникальный номер электронного билета) \_\_\_\_\_

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) (наличный или безналичный расчет; в кассе музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», уполномоченного лица) \_\_\_\_\_

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

2. Оригинал неиспользованного билета.

3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.

4. Копия электронного кассового чека.

5. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

– по телефону, указанному в настоящем заявлении;

– по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении.
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с Правилами продажи и возврата билетов МКУК «Историко-краеведческий музей» ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку \_\_\_\_\_  
(указать наименование музея или уполномоченное лицо)

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

Согласие действует I (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)

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 музеем зрелищное мероприятие**

В МКУК «Историко-краеведческий музей»

от \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при  
наличии) посетителя (его представителя)  
\_\_\_\_\_ (указать наименование и номер документа,  
\_\_\_\_\_ удостоверяющего личность,  
\_\_\_\_\_ кем и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет (электронный билет)

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

Наименование зрелищного мероприятия \_\_\_\_\_

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия \_\_\_\_\_

Стоимость билета (электронного билета) \_\_\_\_\_

Серия и номер билета, (уникальный номер электронного билета) \_\_\_\_\_

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) (наличный или безналичный расчет; в кассе музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», уполномоченного лица) \_\_\_\_\_

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
4. Копия электронного кассового чека.
5. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
6. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

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, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с Правилами продажи и возврата билетов МКУК «Историко-краеведческий музей» ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку \_\_\_\_\_  
(указать наименование музея или уполномоченное лицо)  
персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 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 музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление зарегистрировано: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

### Форма заявления

о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации билета (электронного билета), содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных Посетителя, на проводимое музеем зрелищное мероприятие

В МКУК «Историко-краеведческий музей»

от \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при  
наличии) посетителя (его представителя)  
\_\_\_\_\_ (указать наименование и номер документа,  
\_\_\_\_\_ удостоверяющего личность,  
\_\_\_\_\_ кем и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет (электронный билет))

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия \_\_\_\_\_

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия \_\_\_\_\_

Стоимость билета (электронного билета) \_\_\_\_\_

Серия и номер билета, (уникальный номер электронного билета) \_\_\_\_\_

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) (наличный или безналичный расчет; в кассе музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», уполномоченного лица) \_\_\_\_\_

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
4. Копия электронного кассового чека.
5. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

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

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

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении.
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с Правилами продажи и возврата билетов МКУК «Историко-краеведческий музей» ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку \_\_\_\_\_  
(указать наименование музея или уполномоченное лицо)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 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 музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление зарегистрировано: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_