Правила возврата билетов

1.1. Возврат посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) на проводимое музеем мероприятие осуществляется на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491.

|  |  |
| --- | --- |
| Количество дней до дня проведения мероприятия | Сумма возврата |
| не позднее, чем за три дня до даты посещения | 100% от цены Билета |
| менее чем за три дня до дня проведения мероприятия | музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки |

КРОМЕ СЛУЧАЕВ отказа 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. В этом случае при отказе от посещения мероприятия посетителю возмещается 100% стоимости Билета по заявлению о возврате до установленной даты мероприятия.

Возврат Билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации

В случае замены либо переноса мероприятия по инициативе музея на другую дату, приобретённые посетителями Билеты считаются действительными. В этом случае при отказе от посещения мероприятия посетителю возмещается 100% стоимости Билета по заявлению о возврате до установленной даты мероприятия.

В случае отмены мероприятия посетителю возмещается полная стоимость Билета.

Для абонементов (электронных абонементов) днём проведения мероприятия считается день проведения первого предусмотренного абонементом занятия.

1.2. Возврат стоимости билета, абонемента, экскурсионной путевки сразу после приобретения производится в следующем порядке:

возврат стоимости билета, абонемента, экскурсионной путевки сразу после приобретения осуществляется в кассах ОГБУК «ЧГМИИ» до их закрытия при условии сохранения чека.

Возврату подлежат оригиналы билетов, абонементов, экскурсионных путевок, приобретенных только в кассах ОГБУК «ЧГМИИ» и неиспользованных, т.е. с сохранением Контроля.

Для осуществления возврата в кассе ОГБУК «ЧГМИИ» необходимо сдать неиспользованный билет, абонемент, экскурсионную путевку, чек.

При приобретении билета, абонемента, экскурсионной путевки с использованием банковской карты возврат стоимости билета осуществляется только на банковскую карту, с которой был произведен платеж, в течение 5—30 рабочих дней (срок зависит от Банка, который выдал банковскую карту).

1.3. Общие положения по возврату билетов.

В случае отмены мероприятия возврат полной стоимости билета осуществляется в день мероприятия в кассах музея при наличии билета с контролем и кассового чека.

Частично использованный входной билет (с проходом в одну из зон действия билета) считается использованным и возврату не подлежит.

Абонемент после проведения первого мероприятия возврату не подлежит, даже если Посетитель не посетил первое мероприятие. Полное или частичное возмещение средств не предусмотрено.

Обмен билетов и абонементов не производится. Для изменения даты, категории или других параметров билета производится возврат билета и приобретение нового.

Для возврата билетов, приобретённых через стороннюю организацию, информация о которой была размещена на сайте музея, необходимо связаться с администрацией музея по номеру: 8 (351) 266-27-06 (в будние дни с 10:00 до 16:00, перерыв с 12:00 до 13:00).

1.4. При возврате билетов посетитель обязан руководствоваться следующими нормативными актами:

- 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».

- Приказа 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».

1.5. Формы заявлений на возврат

1.5.1.

Приложение № 1

к приказу Министерства культуры

Российской Федерации

от 22 марта 2021 г. № 351

|  |  |
| --- | --- |
| В |  |
|  | *(указать наименование и местонахождение организации исполнительских**искусств, музея или уполномоченного лица[[1]](#footnote-1))* |
| От |  |
|  | *(указать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) посетителя**(его представителя))* |
|  |
| *(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность,**кем и когда такой документ выдан)* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Адрес:** |  |
| **Электронная почта:** |  |
| **Телефон:** |  |

**Заявление**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование зрелищного мероприятия |  |
| Дата, время и место проведения зрелищногомероприятия |  |
| Место размещения посетителя*(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного**зала (при наличии))* |  |
| Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки |  |
| Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки) |  |
| Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки*(наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)* |  |

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

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

2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.

3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки.

4) Копия электронного кассового чека.

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

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

|  |  |
| --- | --- |
|  | по телефону, указанному в настоящем заявлении; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | по электронной почте, указанной в настоящем заявлении; |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | по электронной почте, указанной в настоящем заявлении. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств. |

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

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

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»[[2]](#footnote-2).

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | / |  |
| *(дата)* |  | *(подпись)* |  | *(фамилия, инициалы)* |

|  |
| --- |
| *(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Заявление принято: « |  | » |  | 20 |  |  г. |  | (подпись, расшифровка). |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Заявление зарегистрировано: « |  | » |  | 20 |  | г. |

|  |  |
| --- | --- |
| Решение о возврате: |  |

1.5.2.

Приложение № 2

к приказу Министерства культуры

Российской Федерации

от 22 марта 2021 г. № 351

|  |  |
| --- | --- |
| В |  |
|  | *(указать наименование и местонахождение организации исполнительских**искусств, музея или уполномоченного лица[[3]](#footnote-3))* |
| От |  |
|  | *(указать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) посетителя**(его представителя))* |
|  |
| *(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность,**кем и когда такой документ выдан)* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Адрес:** |  |
| **Электронная почта:** |  |
| **Телефон:** |  |

**Заявление**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование зрелищного мероприятия |  |
| Дата, время и место проведения зрелищногомероприятия |  |
| Место размещения посетителя*(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного**зала (при наличии))* |  |
| Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки |  |
| Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки) |  |
| Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки*(наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)* |  |

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

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

2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.

3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки.

4) Копия электронного кассового чека.

5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

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

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

|  |  |
| --- | --- |
|  | по телефону, указанному в настоящем заявлении; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | по электронной почте, указанной в настоящем заявлении; |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | по электронной почте, указанной в настоящем заявлении. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств. |

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

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

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»[[4]](#footnote-4).

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | / |  |
| *(дата)* |  | *(подпись)* |  | *(фамилия, инициалы)* |

|  |
| --- |
| *(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Заявление принято: « |  | » |  | 20 |  |  г. |  | (подпись, расшифровка). |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Заявление зарегистрировано: « |  | » |  | 20 |  | г. |

|  |  |
| --- | --- |
| Решение о возврате: |  |

1.5.3.

Приложение № 3

к приказу Министерства культуры

Российской Федерации

от 22 марта 2021 г. № 351

|  |  |
| --- | --- |
| В |  |
|  | *(указать наименование и местонахождение организации исполнительских**искусств, музея или уполномоченного лица[[5]](#footnote-5))* |
| От |  |
|  | *(указать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) посетителя**(его представителя))* |
|  |
| *(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность,**кем и когда такой документ выдан)* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Адрес:** |  |
| **Электронная почта:** |  |
| **Телефон:** |  |

**Заявление**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование зрелищного мероприятия |  |
| Дата, время и место проведения зрелищногомероприятия |  |
| Место размещения посетителя*(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного**зала (при наличии))* |  |
| Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки |  |
| Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки) |  |
| Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки*(наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)* |  |

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

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

2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.

3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки.

4) Копия электронного кассового чека.

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

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

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

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

|  |  |
| --- | --- |
|  | по телефону, указанному в настоящем заявлении; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | по электронной почте, указанной в настоящем заявлении; |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | по электронной почте, указанной в настоящем заявлении. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств. |

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

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

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»[[6]](#footnote-6).

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | / |  |
| *(дата)* |  | *(подпись)* |  | *(фамилия, инициалы)* |

|  |
| --- |
| *(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Заявление принято: « |  | » |  | 20 |  |  г. |  | (подпись, расшифровка). |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Заявление зарегистрировано: « |  | » |  | 20 |  | г. |

|  |  |
| --- | --- |
| Решение о возврате: |  |

1. Лицо, у которого 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), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) (часть четвертая статьи 52.1 Основ законодательства о культуре). [↑](#footnote-ref-1)
2. Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2021, № 1, ст. 58. [↑](#footnote-ref-2)
3. Лицо, у которого 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), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) (часть четвертая статьи 52.1 Основ законодательства о культуре). [↑](#footnote-ref-3)
4. Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2021, № 1, ст. 58. [↑](#footnote-ref-4)
5. Лицо, у которого 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), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) (часть четвертая статьи 52.1 Основ законодательства о культуре). [↑](#footnote-ref-5)
6. Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2021, № 1, ст. 58. [↑](#footnote-ref-6)