



**Государственное бюджетное учреждение  
культуры Ленинградской области  
«Выборгский объединённый  
музей-заповедник»**

188800, Ленинградская область,  
город Выборг, Замковый остров, дом 1  
Телефон/телефакс 8(952)-377-59-85.

Email: vyborgcastle@yandex.ru

26.07.2021 № 123

**ПРИКАЗ**

Об утверждении Порядка о возврате билетов  
(электронных билетов), абонементов (электронных абонементов)  
и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок)  
и переоформления на других лиц именных билетов, именных  
абонементов и именных экскурсионных путевок.

Во исполнении ст.52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановления 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»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок о возврате билетов (электронных билетов), абонементов, (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, именуемый далее по тексту «Порядок» (приложение № 1).
2. Ввести Порядок в действие с даты подписания приказа.
3. Ведущему документоведу Поляковой И.В. ознакомить с приказом руководителей подразделений, кассиров.
4. Контроль за исполнением приказа возложить на главного бухгалтера Бигуненко Н.В.

Директор

В.А. Белоусов

Согласовано: Бигуненко Н.В., Фролова Н.В.

Порядок возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок.

## I. Общие положения.

1. Настоящий порядок возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий (далее по тексту – Порядок), проводимых государственным бюджетным учреждением культуры Ленинградской области «Выборгский объединённый музей-заповедник» (далее по тексту – Музей) разработан на основании Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Закона Российской Федерации от 29.12.1995 N 223-ФЗ «Семейный кодекс Российской Федерации», постановления 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», приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 года № 351 (далее по тексту – Приказ).

2. Основные понятия, используемые в Порядке, означают следующее:

абонемент, электронный абонемент - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий 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 Музея;

экскурсионная путевка, электронная экскурсионная путевка - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой 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;

члены семьи - супруги, родители и дети (усыновители и усыновлённые);

близкие родственники - (родственники по прямой восходящей и нисходящей линии (родители, дети, дедушки, бабушки, внуки), полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры);

уполномоченное лицо - физические лица, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица

(индивидуальными предпринимателями), юридические лица, осуществляющие реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые Музеем зрелищные мероприятия на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с такими организациями, гражданами Музеем. Музей вправе разрешить уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые такими Музеем зрелищные мероприятия. Передача прав и обязанностей по указанному договору другому лицу осуществляется в соответствии с гражданским законодательством. При этом уполномоченное лицо несет ответственность за действия другого лица перед 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 Музеем зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя.

3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонемента 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 утверждена Приказом.

4. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Музей либо уполномоченному им физическому или юридическому лицу, 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 Музеем возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронная экскурсионная путевка) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

5. Представление заявления о возврате в 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.

6. 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, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

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

8. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) 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).

9. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, 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 п.15 Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 14 Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, 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 Музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) 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 Музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. 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 исходя из того, каким способом была произведена оплата возвращаемого неиспользованного билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) или экскурсионно\* путевки (электронной экскурсионной путевки).

12. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), рассчитывается Музеем либо уполномоченным лицом в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, а именно, в случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным разделом IV Положения, посетитель имеет право при возврате билета, абонеента или экскурсионной путевки:

не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия - Музей не возвращает посетителю стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки.

Для абонеентов на проводимые Музеем зрелищные мероприятия днём проведения является день первого предусмотренного абонеентом зрелищного мероприятия.

Билеты, абонеенты и экскурсионные путевки (за исключением именных билетов, именных абонеентов и именных экскурсионных путевок), реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые

условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), не принимаются к возврату.

Музей при возврате посетителем билета, абонемента или экскурсионной путевки на проводимое зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки. Возврат посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки осуществляется Музеем либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет, абонемент или экскурсионная путёвка.

Музей не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу либо другому лицу, которому уполномоченное лицо, в случае наличия согласия Музея, вправе передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые Музеем зрелищные мероприятия. Передача прав и обязанностей по указанному договору другому лицу осуществляется в соответствии с гражданским законодательством. При этом уполномоченное лицо несет ответственность за действия другого лица перед Музеем.

13. Билеты, абонементы и экскурсионные путевки, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы и поддельные экскурсионные путевки являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Музеем зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

14. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, 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;

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 Музей либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, представлено в Музей либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонеентом зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет), абонеент (электронный абонеент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонеентов (электронных абонеентов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Музеем в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонеенты (электронные абонеенты) 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 4 - 7 Положения.

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

15. Посетитель, приобретший именной билет, именной абонеент или именную экскурсионную путевку на проводимое Музеем зрелищное мероприятие, вправе обратиться в Музей не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении утверждена Приказом.

16. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонеенте или именной экскурсионной путевке, в Музей.

17. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонеенте или именной экскурсионной путевке, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонеент 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.

18. 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, абонемента или экскурсионной путевки для лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка, должна быть равна стоимости льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, абонемента или экскурсионной путевке предъявляемых на переоформление. К заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонемента или именной экскурсионной путевке, и лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

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

20. Переоформление именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки осуществляется Музеем в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в 15 -19 Положения.

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 музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

21. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о

возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

22. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в 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).

23. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки, 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 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.

25. 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.

26. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 22 Положения, документов, указанных в подпункте "б" пункта 24 Положения, 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 22 Положения.

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 23 и 24 Положения, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

27. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) 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.

28. Музей либо уполномоченное лицо в течение 10 дней со дня приёма 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 26 Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 24 Положения.

29. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов 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 33 Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

30. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 33 Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, 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 Музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

31. 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 пункта 45 Положения), 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 Музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи

с болезнью. 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 зависимости от способа оплаты билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемент (электронного абонемент), в том числе именного абонемент, экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки.

32. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, 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;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 26 Положения) представлены в Музей либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 24 Положения, представлены в сроки, установленные Положением;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с требованиями, предусмотренными пунктами 22 - 26 Положения;

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 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.

33. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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 утверждена Приказом.

34. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в 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).

35. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в 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.

36. 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).

37. 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.

38. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 34 Положения, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 36 Положения, 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 34 Положения.

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 36 Положения, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

39. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) 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).

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

В случаях, предусмотренных пунктом 38 Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 36 Порядка.

41. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов 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 41 Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

42. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 44 Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, 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 Музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

43. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента (с учетом положений пункта 45 Порядка), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, 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 Музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. 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 зависимости от способа приобретения билета.

44. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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 38 Порядка) представлены в Музей либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 36 Порядка, представлены в сроки, установленные Порядком;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 34 - 38 ;

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 именованного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именованного 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 Музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия.

45. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые 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.

46. Возврат полной стоимости абонеента в случае возврата посетителем абонеента (электронного абонеента), в том числе именованного абонеента, на проводимые 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.

VII. Особенности возврата посетителем билетов на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае некорректного оформления билета.

47. В случае некорректного оформления билета посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате средств (в произвольной форме и указанием причины обращения) за билет в кассу Музея в день его приобретения. К заявлению о возврате посетителем прилагается оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именованного билета, именованного абонеента или именной экскурсионной путевки, на посещение зрелищного мероприятия.

48. При соблюдении вышеуказанных требований кассир, продавший билет, производит возврат полной стоимости билета посетителю в день его приобретения. При оплате билета наличными денежными средствами возврат может быть произведен как наличным, так и безналичным способом на банковскую карту посетителя. В случае оплаты билета безналичным способом денежные средства



возвращаются на ту же банковскую карту посетителя с которой был произведён платёж за билет.

VIII. Особенности возврата посетителем билетов в случае отмены, замены либо переноса проводимых Музеем мероприятий.

49. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Музеем зрелищного мероприятия посетителю по его заявлению возмещается полная стоимость билета Музеем либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет. Комплект документов, которые прикладываются к заявлению, порядок и сроки его рассмотрения применяются как при возврате 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 Музеем зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя (раздел II Порядка).

50. Музей при возврате посетителем билета на такое зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем зрелищное мероприятие.