

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ «ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ФИЛАРМОНИЯ
ИМЕНИ НАРОДНОГО АРТИСТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИХАЙЛОВСКОГО И.А.»
(ГУК ТО «ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ФИЛАРМОНИЯ»)**

П Р И К А З

14.10.2021 г.

№ 92

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Приказом Министерства культуры РФ от 22.03.2021г № 351, Уставом государственного учреждения культуры Тульской области «Тульская областная филармония им. И.А. Михайловского»

при казы в а ю :

1. Утвердить Положение о порядке продажи, бронирования, возврата и обмена билетов в Государственном учреждении культуры Тульской области «Тульская областная филармония имени народного артиста РФ И.А. Михайловского» (Приложение).

2. Заместителю директора Серегину А.А. данный приказ довести до сведения сотрудников кассового и концертного залов и обеспечить размещение Положения о порядке продажи, бронирования, возврата и обмена билетов в Государственном учреждении культуры Тульской области «Тульская областная филармония имени народного артиста РФ И.А. Михайловского» на информационных ресурсах учреждения.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Е.Ю. Руднева

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке продажи, бронирования, возврата и обмена билетов в Государственном учреждении культуры Тульской области «Тульская областная филармония имени народного артиста РФ И.А. Михайловского»

РАЗДЕЛ 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о новом порядке продажи, бронирования, возврата и обмена билетов в ГУК ТО «Тульская областная филармония» (далее – Положение, Порядок) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Приказом Министерства культуры РФ от 22.03.2021г № 351, Уставом государственного учреждения культуры Тульской области «Тульская областная филармония им. И.А. Михайловского» (далее – Филармония) и регламентирует порядок продажи, бронирования и возврата входных билетов (далее билет, билеты) и абонементов на концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы (далее-мероприятия), проводимые Филармонией.

1.2. Приобретая билет или абонемент на мероприятия, проводимые Филармонией, Посетитель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными правилами и Правилами посещения мероприятий.

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовых залах и на официальном сайте Филармонии <http://www.filarmonia-tula.ru>

1.4. Филармония обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Филармонии оставляет за собой право вносить изменения в программы мероприятий, производить замену солистов. Изменения в программе мероприятия не являются достаточным основанием для возврата билета.

РАЗДЕЛ 2. Термины и определения

В настоящем документе нижеприведенные определения используются равно в единственном и во множественном числе в следующих значениях:

Мероприятие – театральный спектакль, концерт, выставка, кинопоказ, фестиваль, шоу, а также любое иное театрально-зрелищное, культурно-просветительское, зрелищно-развлекательное или иное зрелищное мероприятие.

Билет – документ по форме, установленной Министерством культуры РФ, реализованный Посетителю с использованием автоматизированной системы продажи билетов или уполномоченных распространителей, удостоверяющий заключение между Государственным учреждением культуры Тульской области «Тульская областная филармония имени народного артиста Российской Федерации Михайловского И.А.» (Филармонией) и Посетителем договора на оказание услуг, и дающий право Посетителю на посещение Мероприятия, указанного в билете при наличии соответствующего кассового чека.

Электронный билет – входной электронный документ по форме, установленной Министерством культуры РФ, автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в виде графического изображения, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право Посетителя на посещение мероприятия и получение услуг Филармонии, указанных в электронном билете.

Абонемент — единый билет на посещение нескольких концертов, объединенных общей темой, жанром или исполнителем.

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

Номинальная стоимость билета – цена посещения мероприятия, которую устанавливает Организатор мероприятия.

Услуга Филармонии – проведение мероприятий, оказываемых Филармонией, посещение которых возможно при предъявлении билета.

Солн

Заказ – один или несколько билетов на мероприятия, выбранные Посетителем для приобретения любым из доступных способов. Заказ может быть оплачен и/или получен Посетителем в билетной кассе Филармонии.

Посетитель – гражданин, имеющий намерение приобрести билет, либо приобретающий билет на мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

РАЗДЕЛ 3. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ

3.1. Порядок продажи билетов в кассах Филармонии

3.1.1. Согласно Уставу ГУК ТО «Тульская областная филармония» и Положению «О платных услугах, предоставляемых Государственным учреждением культуры Тульской области «Тульская областная филармония» цены на билеты и абонементы устанавливаются филармонией самостоятельно и доводятся до сведения зрителей путем размещения информации о ценах в кассовом зале филармонии и на официальном сайте учреждения.

3.1.2. При покупке билетов зритель имеет право получить информацию о программе мероприятия, наличии льгот, правилах посещения Филармонии.

3.1.3. Условия продажи билетов по льготной цене определены Приказом от 17.12.2015 г. № 36, устанавливающим Порядок предоставления льгот отдельным категориям граждан на приобретение входных билетов на мероприятия Филармонии. Информация о льготах и скидках и условиях их предоставления размещается в кассовом зале и на сайте Филармонии. Льготные билеты приобретаются на основании документов, подтверждающих право на льготу. При входе в концертный зал контролёр имеет право просить предъявить документ, подтверждающий статус льготной категории лица.

3.1.4. За 30 минут до начала мероприятия кассы, расположенные в залах Филармонии, в первую очередь продают билеты на текущий концерт.

3.1.5. Продажа билетов в кассах Филармонии производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем MASTERCARD, VISA, MAESTRO, «МИР», «Пушкинская карта» в российских рублях по указанным на билетах ценам.

3.1.6. Лимит одновременного заказа (бронирования) билетов Посетителем составляет 6 (шесть) штук на одно мероприятие. Филармония оставляет за собой право сократить количество билетов от 2 (двух) до 4 (четырех) штук одному Посетителю на одно мероприятие.

3.1.7. Филармония оставляет за собой право ограничить реализацию билетов на отдельные мероприятия исключительно в кассе Филармонии.

3.1.8. Билет, распечатанный в кассе Филармонии на бланке строгой отчетности, и/или кассовый чек, соответствующий приобретенному билету, не подлежит

Сон

восстановлению и/или дублированию в случае порчи или утраты. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность билета.

3.1.9. Продажа билетов в кассах Филармонии осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (далее – федеральный закон №54-ФЗ). В соответствии с требованиями федерального закона №54-ФЗ кассир вместе с билетом, распечатанным на бланке строгой отчетности, выдает Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты Мероприятия и предъявить его по требованию администрации Филармонии на входе или при возврате Билета во всех допустимых законом случаях.

3.1.10. Дополнительная информация о режиме работы касс, схеме проезда, информация о мероприятиях размещена на официальном веб-сайте Филармонии: <http://www.filarmonia-tula.ru>

3. 2.Порядок бронирования билетов

3.2.1. Получить информацию о наличии билетов на мероприятия и произвести предварительное бронирование мест зритель может по телефону 8(4872) 36-77-96, через билетного кассира или самостоятельно через интернет, оформив заявку на официальном сайте филармонии <http://www.filarmonia-tula.ru> через форму бронирования.

3.2.2. Бронь сохраняется в течение 3-х дней при условии, что до концерта осталось не менее 4-х дней. За день до концерта места бронируются до 14.00 следующего дня. В день концерта места бронируются на один час, но не позднее, чем за 2 часа до начала концерта.

3.2.3. Если билеты или абонементы не выкуплены своевременно, бронь снимается без информирования Посетителя.

3.2.4. Посетитель при бронировании должен сообщить номер телефона или иной способ контакта для его информирования. Сообщая свою контактную информацию и персональные данные, Покупатель дает согласие на их обработку, в противном случае бронирование не производится, информация о Покупателе исключается из базы данных.

3.3.Порядок продажи билетов на веб-сайте

3.3.1. Продажа электронных билетов осуществляется на официальном веб-сайте <http://www.filarmonia-tula.ru>, а также на сайтах билетных операторов, уполномоченных Филармонией реализовывать билеты.

3.3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Филармонии, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл

бланка электронного билета, который направляется на адрес электронной почты Посетителя, указанный при оформлении заказа.

3.3.3. При оформлении заказа Посетитель соглашается с настоящими правилами, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

3.3.4. Для успешного оформления заказа Посетителю необходимо указать действующие номер телефона, адрес электронной почты, имя, фамилию.

3.3.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Посетителя. В случае допущения ошибки при указывании контактных данных Филармония не несет ответственности за получение Посетителем электронных билетов.

3.3.6. В целях оплаты электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты платежных систем: VISA, MASTERCARD, «МИР», «Пушкинская карта».

3.4. Порядок действий при покупке билета на веб-сайте:

3.4.1. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном веб-сайте Филармонии <http://www.filarmonia-tula.ru> в разделе «Афиша» путем нажатия кнопки «Купить билет» напротив интересующего мероприятия, а также на сайтах других билетных операторов, информация о которых размещена на официальном сайте Филармонии.

3.4.2. Выбранные Посетителем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через платежную систему.

3.4.3. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

3.4.5. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 3 (трех) минут с момента создания заказа на веб-сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

3.4.6. После подтверждения успешной оплаты электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный Посетителем адрес электронной почты.

3.4.7. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном веб-сайте Филармонии Посетитель может получить необходимую информацию по телефону службы технической поддержки оператора билетной системы +7(4852)33-29-80, а также посредством электронной почты help@quicketickets.ru или через окошко онлайн-консультанта.

3.5. Правила использования электронного билета:

Саша

3.5.1. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде на экране мобильного устройства.

3.5.2. Электронный билет предоставляет Посетителю право однократного прохода через автоматизированную систему контроля доступа на указанное мероприятие в определенную дату и время.

3.5.3. Посетитель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту Электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

3.5.4. Посетитель может обменять электронный билет, купленный на сайте <http://www.filarmonia-tula.ru>, на входной билет в кассе Филармонии ежедневно по режиму работы кассы до начала мероприятия по адресу: 300041, г. Тула, проспект Ленина, д. 51, назвав номер заказа/телефона или предъявив распечатанный электронный билет. Процедура обмена электронного билета на входной билет является разовой.

3.5.5. В соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Посетитель признает и соглашается с предоставлением Филармонии своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных Посетителем, которые получены Филармонией в процессе оформления билета (заказа), а именно: фамилия, имя, контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных Посетителя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Посетитель дает Филармонии право на обработку его персональных данных в связи с предоставлением Посетителю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения посредством электронной почты Посетителем рекламных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Филармонией. Посетитель имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, нажав кнопку «отписаться» внизу в тексте сообщения.

3.6. Продажа билетов по специальным программам и акциям в кассе и на веб-сайте концертного зала Филармония.

3.6.1. Программы по предоставлению скидок с цены билета могут устанавливаться как для всех, так и для отдельных категорий Посетителей.

3.6.2. Все специальные программы и акции, проводимые в Филармонии, утверждаются отдельными приказами по Учреждению. Информация о запланированных специальных программах и акциях доводится до зрителей путем размещения информации о них на официальном сайте и в кассовом зале Филармонии.

3.6.3. Реализация билетов по специальным программам и акциям производится в кассе концертного зала, расположенной по адресу: 300041, г. Тула, проспект

Сов

Ленина, д. 51 и на официальном веб-сайте <http://www.filarmonia-tula.ru>. Также через кассу производится реализация билетов при оформлении договоров с контрагентами в рамках специальных программ с оплатой по безналичному расчету.

3.6.4. На период установления скидок по специальным программам и акциям дополнительные скидки к цене билета для льготных категорий граждан не применяются.

3.7. Продажа билетов распространителями

3.7.1. Посетитель может приобрести входные билеты на мероприятия в кассе Филармонии (пр. Ленина, 51), в кассе Дома Дворянского собрания (пр. Ленина, 44), на официальном сайте Филармонии <http://www.filarmonia-tula.ru>, а также у уполномоченных лиц, действующих на основании трудового договора, или агентов по распространению билетов, действующих на основании договора агентирования (далее — распространители).

3.7.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на мероприятия Филармонии с использованием контрольно-кассовой техники и вправе печатать билеты на собственных бланках, если это предусмотрено договором.

3.7.3. Распространители получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов.

3.7.4. Филармония оставляет за собой право ограничить доступ распространителям к продаже билетов на отдельные мероприятия.

3.7.5. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным на билетах.

3.7.6. Администрация Филармонии не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Филармонии. Список лиц и организаций, уполномоченных реализовывать билеты от лица Филармонии (распространителей), размещается на официальном сайте учреждения <http://www.filarmonia-tula.ru>

3.7.7. Посетитель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения у физических лиц или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Филармонией на распространение билетов.

РАЗДЕЛ 4. Отмена, замена или перенос мероприятия

4.1. В случае отмены, замены или переноса Мероприятия Филармония размещает соответствующую информацию на сайте <http://www.filarmonia-tula.ru>, а также в кассовом зале на доске объявлений и в официальных социальных сетях. Своевременное отслеживание такой информации на сайте Филармонии – ответственность Посетителя.

Сол

Филармония не несет ответственности в случае, если Посетитель не ознакомился или ознакомился несвоевременно с размещенной Филармонией информацией об отмене, замене или переносе мероприятия.

Кроме того, Филармония оповещает Посетителей об отмене, замене, переносе мероприятия путем отправки на указанные Посетителем телефонный номер и/или адрес электронный почты соответствующего сообщения. Информация об отмене, замене, переносе Мероприятия может быть доведена до Посетителей и путем их обзвона.

4.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Посетитель вправе вернуть Филармонии неиспользованные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

4.3. В случаях замены или переноса мероприятия возврат билетов производится до изначально установленной даты проведения мероприятия. В случае, если Посетитель не обратился в Филармонию с Заявлением о возврате билета до изначально установленной даты Мероприятия включительно, то это означает, что Посетитель дал согласие посетить мероприятие по этому же билету в перенесенную дату.

4.4. При отмене мероприятия в связи с режимом чрезвычайной ситуации или повышенной готовности возврат полной стоимости билетов производится по инициативе Посетителя в срок не позднее 180 дней со дня, когда Посетитель обратился в Филармонию за возвратом стоимости билетов. Порядок обращения Посетителя в связи с возвратом билета и порядок возврата стоимости билета при отмене или переносе мероприятия в связи с введением указанных режимов регулируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020г № 442.

4.5. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

4.6. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом. Для возврата билета, купленного в кассе Филармонии, необходимо предъявить в кассе оригинал неиспользованного и неповрежденного билета, кассовый чек и банковскую карту, которой был оплачен билет. В случае замены или утери банковской карты Посетитель вместе с указанными документами подает Заявление (Приложение №2) на возврат денежных средств за билет с указанием реквизитов новой банковской карты.

4.7. При отмене, замене или переносе мероприятия возврат стоимости билетов, приобретённых на сайте билетного оператора Филармонии, может быть произведен посредством самостоятельного обращения на сайт билетного оператора или путем обращения с заявлением о возврате в кассу филармонии. В

Сам

последнем случае заявление на возврат будет рассмотрено филармонией в течение 10 дней и возврат будет осуществлен на ту же карту, с которой билеты были оплачены, в сроки и в порядке установленными банком-эмитентом. Возврат билетов, приобретенных у остальных билетных операторов, осуществляется по месту их приобретения.

4.8. Возврат билетов, приобретенных в кассе Филармонии, осуществляется исключительно при наличии оригинала неиспользованного и неповрежденного билета и кассового чека.

РАЗДЕЛ 5 Правила возврата билетов

5.1. Настоящие Правила регулируют порядок возврата посетителями билетов, абонементов, экскурсионных путевок, в том числе электронных, именных (все именуемые далее по тексту – «билеты»), на проводимые Филармонией театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия (далее – «мероприятия»).

Правила разработаны на основании «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 исполнительский искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» (далее – Правила), утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 №1491.

В части, которая не урегулирована настоящими Правилами, применяются Правила, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 №1491.

5.2. При отказе Посетителя от посещения мероприятия по его инициативе по причинам, не связанным с болезнью Посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или близким родственником – посетитель обращается в Филармонию или к уполномоченному ею физическому или юридическому лицу, у которых был приобретен билет, с Заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет по форме, утверждённой Приказом Минкультуры России от 22.03.2021г. №351. (Форма заявления в Приложение № 1)

Заявление подается с предъявлением паспорта.

Срок подачи заявления: не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия.

К Заявлению необходимо приложить:

– билет (неповрежденный оригинал неиспользованного билета, при возврате электронного билета - распечатанная копия электронного билета, содержащая его реквизиты);

– кассовый чек (при возврате электронного билета – копия электронного кассового чека, подтверждающего оплату данного билета).

Способ подачи Заявления:

– личное обращение в кассу Филармонии (с предъявлением паспорта);

– заказное почтовое отправление (билет, кассовый чек, копия паспорта) с описью вложения и уведомлением о вручении;

– отправление по адресу электронной почты Филармонии ticket-tof@mail.ru

(электронная копия билета, кассового чека, паспорта) с указанием прилагаемых документов;

Саша

– через представителя посетителя (документы, подтверждающие законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность)

Сроки рассмотрения Заявления:

– заявление регистрируется Филармонией либо уполномоченным ею лицом в день его получения.

– рассматривается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов. По результатам рассмотрения может быть принято:

1). Решение об отказе в возврате денежных средств, с указанием оснований для отказа, к которым может быть отнесено:

– недействительный билет;

– заявление о возврате билета представлено менее чем за 3 дня до дня мероприятия;

– билет приобретён в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, том числе льготы, скидки, в отношении которых Филармонией принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

– заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены не в соответствии с действующими правилами.

Срок для сообщения Посетителю об отказе в возврате денежных средств – не позднее 5 дней со дня принятия решения об отказе.

Способ сообщения:

– вручение Посетителю (его представителю) уведомления об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (далее – уведомление об отказе);

– направление уведомления об отказе почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате;

– направление уведомления 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.

2). Решение о возврате денежных средств:

Срок для сообщения Посетителю о принятом решении о возврате денежных средств – не позднее 3 дней со дня принятия такого решения.

Способ сообщения Посетителю решения о возврате денежных средств: – по электронной почте или по телефону, – по выбору Посетителя, указанному им в Заявлении о возврате.

Срок возврата денежных средств посетителю – не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств производится в наличной либо безналичной форме – в зависимости от способа оплаты билета Посетителем при его приобретении.

Посетитель имеет право при возврате билета:

– не позднее чем за 10 дней до дня мероприятия получить обратно 100 % цены билета;

– менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня мероприятия получить обратно 50 % цены билета;

– менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня мероприятия получить обратно 30 % цены билета;

Сем

Если же Посетитель отказывается от посещения мероприятия по иным причинам менее чем за 3 дня до дня мероприятия, то Филармония вправе не возвращать посетителю стоимость билета ни полностью, ни частично.

5.3. При отказе Посетителя от посещения мероприятия по причинам, связанным с болезнью Посетителя:

В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи с его болезнью Посетитель вправе обратиться в Филармонию, либо к уполномоченному Филармонией физическому или юридическому лицу, у которых был приобретен билет с Заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств по форме, утверждённой Приказом Минкультуры России от 22.03.2021г. №351. (Форма заявления в Приложение № 2)

Срок подачи Заявления – не позднее дня проведения мероприятия, на которое Посетителем приобретен билет (абонемент).

Прилагаемые к Заявлению документы, в случае невозможности их представления Посетителем в данный срок, Посетитель может представить в течение 14 дней после дня проведения мероприятия при условии, что само Заявление подано не позднее дня проведения мероприятия.

Прилагаемые к Заявлению документы:

неповрежденный оригинал неиспользованного билета или распечатанная копия электронного билета, содержащая его реквизиты;

– **кассовый чек** или копия электронного кассового чека, подтверждающего оплату электронного билета.

– **копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения)**, подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

Способ подачи Заявления:

– личное обращение в кассу Филармонии (с предъявлением паспорта);

– почтовое отправление (билет, кассовый чек, копия паспорта) с описью вложения и уведомлением о вручении;

– отправление по адресу электронной почты Филармонии ticket-tof@mail.ru (электронная копия билета, кассового чека, паспорта) с указанием прилагаемых документов;

В случае подачи Посетителем Заявления в электронной форме Посетитель представляет оригинал Заявления и прилагаемые документы не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия;

– через представителя Посетителя (документы, подтверждающие законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность).

Сроки рассмотрения Заявления:

– Заявление регистрируется Филармонией либо уполномоченным лицом в день его получения;

– Рассматривается в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов. В случае необходимости указанный срок может быть увеличен до 30 дней.

–Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Филармонию или уполномоченному ею лицу документов в полном объеме (Заявление + все прилагающиеся документы).

По результатам рассмотрения может быть принято:

Саша

1). Решение об отказе в возврате денежных средств, с указанием оснований для отказа, предусмотренных пунктом 34 Правил (недействительность билета, несоблюдение сроков подачи Заявления и прилагающихся документов, несоблюдение вышеперечисленных правил представления Заявления и документов, документы содержат недостоверную информацию, билет был приобретен не до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия).

Срок для сообщения Посетителю об отказе в возврате денежных средств – не позднее 5 дней со дня принятия решения об отказе. Способ сообщения:

– вручение Посетителю (его представителю) уведомления об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (далее – уведомление об отказе);

– направление уведомления об отказе почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате;

– направление уведомления 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.

2). Решение о возврате денежных средств:

Срок для сообщения Посетителю о принятом решении возврате денежных средств – не позднее 3 дней со дня принятия такого решения.

Способ сообщения Посетителю решения о возврате денежных средств – по электронной почте или по телефону, - по выбору Посетителя, указанному им в Заявлении о возврате в связи с болезнью.

Срок возврата денежных средств Посетителю – не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств производится в наличной либо безналичной форме – в зависимости от способа оплаты билета Посетителем при его приобретении.

Размер денежных средств, подлежащих возврату Посетителю: При соблюдении всех вышеперечисленных условий подачи Заявления и прилагающихся документов средства возвращаются в полном объеме.

5.4. При отказе Посетителя от посещения мероприятия по причинам, связанным со смертью лица, являвшегося членом его семьи или близким родственником

В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, Посетитель вправе обратиться в Филармонию, либо к уполномоченному Филармонией физическому или юридическому лицу, у которых был приобретен билет с Заявлением о возврате в связи со смертью родственника по форме, утверждённой Приказом Минкультуры России от 22.03.2021г. №351. (Форма заявления в Приложение № 3)

Срок подачи Заявления – не позднее дня проведения мероприятия, на которое приобретен билет.

В случае невозможности представления в указанный срок прилагающихся к Заявлению документов Посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней после дня проведения мероприятия при условии, что само Заявление подано не позднее дня проведения мероприятия.

Прилагающиеся к Заявлению документы:

См

– *неповрежденный оригинал неиспользованного билета или распечатанная копия электронного билет, содержащая реквизиты электронного билета;*

– **кассовый чек** или **копия электронного кассового чека;**

– **копия свидетельства о смерти** лица, являвшегося членом семьи Посетителя или его близким родственником, или **копия свидетельства (справки) о смерти**, выданного отделом ЗАГС.

– **копии документов**, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Посетителя в соответствии с Семейным кодексом РФ либо близким родственником Посетителя.

Пояснение: члены семьи согласно Семейному кодексу РФ - супруг (супруга), отец, мать, сын или дочь (в т.ч. усыновленные; близкие родственники – дедушка, бабушка, внук, внучка, полнородные и неполнородные брат, сестра. Документы подтверждающие родство: - свидетельство о рождении, свидетельство о браке.

Способ подачи Заявления:

– личное обращение в кассу Филармонии (с предъявлением паспорта);

– почтовое отправление (билет, кассовый чек, копия паспорта) с описью вложения и с уведомлением о вручении;

– отправление по адресу электронной почты Филармонии ticket-tof@mail.ru (электронная копия билета, кассового чека, паспорта) с указанием прилагаемых документов.

В случае подачи Посетителем Заявления о возврате в электронной форме Посетитель представляет оригинал Заявления о возврате в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или близким родственником, и прилагающиеся документы не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

– через представителя Посетителя (документы, подтверждающие законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность)

Сроки рассмотрения Заявления:

– Заявление регистрируется Филармонией либо уполномоченным ею лицом в день его получения.

– Рассматривается в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов. В случае необходимости указанный срок может быть увеличен до 20 дней.

Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Филармонию или уполномоченному ею лицу документов в полном объеме (оригинал Заявления + все прилагающиеся документы).

По результатам рассмотрения может быть принято:

1). Решение об отказе в возврате денежных средств, с указанием оснований для отказа, (недействительность билета, несоблюдение сроков подачи Заявления и прилагающихся документов, несоблюдение вышеперечисленных правил представления Заявления и документов, документы содержат недостоверную информацию, не соблюдено условие о том, что смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия, не соблюдено условие о том, что смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Посетителем билета (абонемента).

Срок для сообщения Посетителю об отказе в возврате денежных средств – не позднее 5 дней со дня принятия решения об отказе. Способ сообщения:

Сам

- вручение Посетителю (его представителю) уведомления об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (далее – уведомление об отказе);
- направление уведомления об отказе почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате;
- направление копии 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.

5.5. Решение о возврате денежных средств:

Срок для сообщения Посетителю о принятом решении возврате денежных средств – не позднее 3 дней со дня принятия такого решения.

Способ сообщения Посетителю решения о возврате денежных средств – по электронной почте или по телефону, - по выбору Посетителя, указанному им в Заявлении о возврате в связи со смертью члена семьи или близкого родственника.

Срок возврата денежных средств Посетителю – не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств Посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет при отказе Посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника: При соблюдении всех вышеперечисленных условий подачи Заявления и прилагающихся документов средства возвращаются в полном объеме. При подаче Заявления после дня проведения мероприятия и/или при несоблюдении указанных оснований, денежные средства не возвращаются.

РАЗДЕЛ 6. Обмен билетов при невозможности посещения в назначенную дату и обмен билетов по желанию Посетителя

6.1. В случае невозможности посещения мероприятия в дату указанную в билете, Филармония оставляет за собой право предложить Посетителю обменять свой билет на любое другое зрелищное мероприятие, проводимое в рамках текущего концертного сезона, при наличии свободных мест на выбранное мероприятие и при условии, что фактическая стоимость выбранного билета не превышает стоимость билета, принимаемого к обмену.

6.2. Посетитель, выразивший желание обменять неиспользованный билет, обращается в кассу Филармонии или к уполномоченному Филармонией физическому или юридическому лицу, у которых был приобретен билет, с Заявлением об обмене билета по форме Приложения №5.

6.3. Также по желанию Посетителя обмену могут подлежать билеты на указанное в билете мероприятие с изменением категории места, на основании письменного Заявления Посетителя о возврате билета без удержания комиссии. (Форма Заявления – в Приложении №5)

6.4. К обмену принимаются неповрежденные билеты.

6.5. Билет на другое место продается с доплатой до номинала стоимости билета или с возмещением Посетителю разницы в цене.

Саша

6.6. Разница в цене между билетами на отказное и выбранное вместо него для посещения мероприятия также доплачивается Посетителем или возмещается Посетителю Филармонией.

Раздел 7 Особенности возврата Посетителем абонементов (электронных абонементов)

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

7.2. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата Посетителем абонемента (электронного абонемента), на проводимые Филармонией мероприятия при отказе 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, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

Раздел 8. Особенности возврата билетов при отмене, замене, переносе мероприятий по причине введения режима повышенной готовности

Особенности отмены, замены либо переноса Филармонией, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов при угрозе возникновения и (или) возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций, введения режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории РФ либо на ее части определяется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020г № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части».

**Директор
ГУК ТО «Тульская
областная филармония»**



Е.Ю. Руднева

Приложения
к Положению о новом порядке продажи, бронирования, возврата и обмена билетов
в Государственном учреждении культуры Тульской области «Тульская областная филармония
имени народного артиста Российской Федерации Михайловского И.А.»
от « ____ » _____ 2021г.

Приложение №1

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА)
И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ
ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА
И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ
И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В _____
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

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 зрелищного мероприятия	
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)	

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, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
 - 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронного экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента 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).
- принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

- 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), абонеентов (электронных абонеентов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонеентов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 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 N 152-ФЗ "О персональных данных".

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

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

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

(В случае немедленного возврата денежных средств Посетитель пишет ниже собственноручно: Денежные средства получены в полном объеме. Дата ____, подпись ____, расшифровка подписи)

Заявление зарегистрировано: " __ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Саша

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА)
И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ
ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА
И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ
И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В _____
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

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 зрелищного мероприятия	
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,	

Сем

полномоченного 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, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента 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), абонеентов (электронных абонеентов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонеентов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 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 N 152-ФЗ "О персональных данных".

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

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

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

(В случае немедленного возврата денежных средств Посетитель пишет ниже собственноручно: Денежные средства получены в полном объеме. Дата ____, подпись ____, расшифровка подписи)

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Саша

**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), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА)
И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ
ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА
И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ
И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В _____
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

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 зрелищного мероприятия	
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).

Сам

- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именованного билета, именованного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента 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 братьями или сестрами).

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), абонеентов (электронных абонеентов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонеентов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 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 N 152-ФЗ "О персональных данных".

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

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

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

(В случае немедленного возврата денежных средств Посетитель пишет ниже собственноручно: Денежные средства получены в полном объеме. Дата ____, подпись ____, расшифровка подписи)

Заявление зарегистрировано: "___" _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Сам

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ПЕРЕОФОРМЛЕНИИ НА ДРУГОЕ ЛИЦО ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО
АБОНЕМЕНТА И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ НА ПРОВОДИМОЕ
ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В _____
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств или музея)

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 переоформление моего(-ей) _____
(указать именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку)
на другое лицо:

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка
(при наличии льготы у лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка, указывается также категория льготы).

Наименование зрелищного мероприятия

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия

Место размещения посетителя
(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))

Стоимость именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки

Серия и номер именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Оригинал неиспользованного именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.
- 2) Документы, подтверждающие льготу лица, которое переоформляет билет, абонемент или экскурсионную путевку, и лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка (в случае, если именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене).
- 3) Согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

С порядком переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

_____ (дата)

_____ (подпись, расшифровка подписи)

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ОБМЕН БИЛЕТА

В _____
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств или музея)

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 обмен моего(-ей) _____
(указать именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку)
приобретенного мной на мероприятие: _____
(наименование зрелищного мероприятия)

_____ (дата, время, место проведения зрелищного мероприятия)

_____ (место размещения посетителя, стоимость билета, серия и номер билета)

на билет _____
(указать именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку)
на мероприятие _____

(Наименование зрелищного мероприятия)

_____ Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия

_____ Место размещения посетителя
(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))

_____ Стоимость именного билета,
именного абонемента или именной экскурсионной путевки

_____ Серия и номер именного
билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки

- К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):
- 1) Оригинал неиспользованного именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.
 - 2) Согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

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 N 1491, а также с собственным порядком возврата билетов, обмена билетов, 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 N 152-ФЗ "О персональных данных".

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

_____ (дата)

_____ (подпись, расшифровка подписи)

Сол