

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Государственного автономного
учреждения культуры города Москвы
"Культурный центр ЗИЛ"
от 09.11.2020 г. № 130/од

ПРАВИЛА
возврата билетов и абонементов на зрелищные и иные мероприятия
Государственного автономного учреждения культуры города Москвы
"Культурный центр ЗИЛ"

В соответствии с "Основами законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1), иными законами Российской Федерации, а также нормами, установленными органами законодательной и исполнительной власти, установить следующее:

1. Возврат билетов и абонементов на зрелищные и иные мероприятия производится по причинам и с размером возмещения, указанными в таблице:

№ п/п	Причина возврата	Размер возмещения стоимости билета	Основание и условия возврата билета
1	Отмена/замена/перенос культурно-зрелищного мероприятия	100 %	Заявление посетителя в случае несогласия с заменой/переносом культурно-зрелищного мероприятия.
2	Отказ посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по уважительным причинам, а именно: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации	100%	Заявление о возврате билета с предоставлением документов, подтверждающих уважительные причины отказа от посещения культурно-зрелищного мероприятия.
3	Отказ посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по иным причинам:		
3.1.	За 10 и более дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	100%	Заявление о возврате билета
3.2.	За 5-9 дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	50%	Заявление о возврате билета
3.3.	За 3-4 дня (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	30%	Заявление о возврате билета
3.4.	Менее чем за 3 дня	Денежные средства за билет не возвращаются	

2. Именные билеты дают право на посещение мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При любом несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, данным, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в указанных сведениях посетитель на мероприятие не допускается.

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

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

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

3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого в ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ" мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемена (электронного абонемена) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонемена и именной экскурсионной путевки. Форма заявления в приложении 1 настоящих правил.

3.1. Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем, в случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность) в организацию лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя), либо направлением по электронной почте или заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомления о вручении или путем заполнения формы, размещенной на сайте ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ".

3.2. 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, содержащие реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека. В случае использования формы, размещенной на сайте ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ", документы прикладываются в соответствующих разделах формы.

3.3. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) уполномоченное лицо в ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ" делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с 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).

3.4. В срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, организация 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 настоящих Правилах, и сообщает об этом посетителю (его представителю) по электронной почте или посредством телефонной связи.

3.5. В случае отказа от посещения проводимого в ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ" зрелищного мероприятия по причине заболевания посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета. Форма заявления в приложении 1 настоящих правил.

3.6. Заявление о возврате в связи с болезнью предоставляется посетителем (его представителем) в ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ" 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). С заявлением о возврате билета по причине болезни в обязательном порядке предъявляется документ, удостоверяющий личность посетителя (его

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

3.7. К заявлению посетителя о возврате билета в связи с болезнью прилагаются:

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

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

3.8. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.6 настоящих Правил, копии листка нетрудоспособности или справки, подтверждающей заболевание (пп. "б" п. 3.7.), 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 в установленный настоящими Правилами срок (п. 3.6.). В случае непредставления документа, подтверждающего болезнь посетителя в установленный настоящими Правилами срок, денежные средства за билет не возвращаются.

3.9. Организация в течение 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 (тридцати) дней.

3.10. Возврат полной стоимости абонеента в случае возврата посетителем абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, на проводимые зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонеент.

3.11. Организация не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения 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 3.10 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ" о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю происходит путем возврата денежных средств безналичным перечислением на указанные банковские реквизиты посетителя.

3.12. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого организацией 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 приложение 1 к настоящим правилам.

3.13. Заявление о возврате в связи со смертью родственника предоставляется посетителем (его представителем) в организацию 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).

3.14. Предоставление в организацию заявления о возврате билета в связи со смертью близкого родственника производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). К заявлению о возврате, в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме, прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

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

б) копия 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 не полнородными братом или сестрой).

3.16. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.13 настоящих Правил, документов, подтверждающих смерть близкого родственника (пп. "б" и "в" п. 3.15), посетитель вправе представить такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате и иные документы, предусмотренные Правилами, предоставлены посетителем в срок, указанный в пункте 3.13 настоящих Правил. В случае подачи посетителем заявления о возврате билета согласно п. 3.15. Правил в электронной форме посетитель обязан представить оригинал заявления о возврате билета и документы, указанные в пункте 3.15 настоящих Правил, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

3.18. Организация не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения 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 3.13 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения организации о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю происходит путем возврата денежных средств безналичным перечислением на указанные банковские реквизиты посетителя.

