Утверждено Приказом директора №190-П от 20.08.2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ

«О возврате билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые в музее зрелищные мероприятия»

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает в установленном порядке формы билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе формы электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности, содержащие реквизиты билета, абонемента и экскурсионной путевки.
Организации исполнительских искусств и музеи вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые ими зрелищные мероприятия.

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1.**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 организациями исполнительских искусств и музеями, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы и поддельные экскурсионные путевки являются недействительными, не дают права на посещение проводимых такими организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.**

1.2.Реализация билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия **по цене, превышающей цену, указанную в билете, абонементе или экскурсионной путевке, не допускается.**

1.3.Реализация билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия осуществляется такими организациями исполнительских искусств и музеями самостоятельно и (или) уполномоченными ими физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридическими лицами на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с такими организациями исполнительских искусств и музеями, гражданами на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с такими организациями исполнительских искусств и музеями (далее - уполномоченные лица).

1.4.Организация исполнительских искусств и музей вправе разрешить уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые такими организацией исполнительских искусств и 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 такими организацией исполнительских искусств и музеем.

Не допускается реализация иными, не указанными выше лицами, билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия (за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билета, абонемента или экскурсионной путевки по цене, не превышающей цены, указанной в билете, абонементе или экскурсионной путевке).

1.5.Уполномоченное лицо и лицо, которому предоставлено право на реализацию билетов, при реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным организацией исполнительских искусств или музеем с уполномоченным лицом. Факт оказания покупателю билета, абонемента или экскурсионной путевки сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг.
При этом, общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченным лицом покупателю билета, абонемента или экскурсионной путевки на проводимые государственными или муниципальными организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия, должна составлять **менее 10 процентов цены, указанной в приобретенных билете**, абонементе или экскурсионной путевке.
Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает порядок формирования и расчета общей стоимости сопутствующих услуг, оказываемых покупателю билета, абонемента или экскурсионной путевки.

1.6.Организации исполнительских искусств и музеи вправе реализовывать именные билеты, именные абонементы и именные экскурсионные путевки с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты, именные абонементы и именные экскурсионные путевки дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. Перечень соответствующих документов устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, посетитель не допускается на зрелищное мероприятие.

2.ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ:

2.1.В случае отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе в виде письменного заявления возмещается в установленном организацией исполнительских искусств или музеем порядке **полная стоимость** билета организацией исполнительских искусств или музеем либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с организацией исполнительских искусств или музеем на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

2.2.В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия по причинам не

связанным с болезнью посетителя, а также смертью члена семьи посетителя, или его близкого родственника, посетитель имеет право при возврате билета, абонемента или экскурсионной путевки на получение денежных средств в наличной, или безналичной форме в следующих размерах:

2.2.1. При подаче заявления на возврат билета в срок не позднее чем за **десять дней** до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **100 процентов цены билета**, абонемента или экскурсионной путевки;

2.2.2. При подаче заявления на возврат билета в срок **менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней** до дня проведения зрелищного мероприятия, получить обратно **50 процентов цены билета**, абонемента или экскурсионной путевки;

2.2.3. При подаче заявления на возврат билета **менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня** до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **30 процентов цены билета**, абонемента или экскурсионной путевки.

2.2.4.В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия организация исполнительских искусств или музей не производят возврат посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки.

2.2.5.Для абонементов на проводимые организацией исполнительских искусств или музеем зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

2.2.6.Билеты, абонементы и экскурсионные путевки (за исключением именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок), реализованные организацией исполнительских искусств и музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), по решению таких организации исполнительских искусств и музея могут не приниматься к возврату.

2.2.7.Организация исполнительских искусств или музей при возврате посетителем билета, абонемента или экскурсионной путевки на проводимое такими организацией исполнительских искусств или музеем зрелищное мероприятие вправе предложить посетителю посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое такими организацией исполнительских искусств или музеем зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки. Возврат посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки осуществляется организацией исполнительских искусств или музеем либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет, абонемент или экскурсионная путевка, если договором уполномоченного лица с организацией исполнительских искусств или музеем на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки.

2.2.8.Организация исполнительских искусств и музей не осуществляют возврат денежных средств, уплаченных посетителем сверх установленной такими организацией исполнительских искусств и музеем цены билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.

3.Правила и условия возврата билета в случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем 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

3.1.Общие положения

3.1.1. Настоящие правила и условия определяют основания и порядок возврата денежных средств посетителю за неиспользованный билет на проводимое организацией культуры и физическим лицом, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), и осуществляющими создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства (далее - организации исполнительских искусств), и музеем театрально-зрелищное, культурно-просветительское или зрелищно-развлекательное мероприятие, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее - зрелищные мероприятия), в связи с подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным Кодексом Российской Федерации.

3.1.2. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

3.1.3. Возврат денежных средств посетителю за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие в случае его отказа от посещения такого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, производится организацией исполнительских искусств или музеем либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с организацией исполнительских искусств или музеем на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета в таких случаях (далее - организации или лица, осуществляющие возврат денежных средств).

3.2.Основания и порядок подачи посетителем заявления на возврат денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие в случае болезни такого посетителя

3.2.1.Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие по причине его болезни при наличии документов, подтверждающих факт болезни, лично либо через представителя, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности.

3.2.2.Посетитель вправе обратиться с Заявлением в связи с болезнью в организацию или к лицу, осуществляющим возврат денежных средств, **не позднее 14 дней** с даты проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет.

3.2.3.Заявление в связи с болезнью посетителя подается в свободной форме либо по форме, утвержденной организацией или лицом, осуществляющими возврат денежных средств.

3.2.4. Подача Заявления в связи с болезнью посетителя и возврат денежных средств по Заявлению в связи с болезнью посетителя производятся при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

3.2.5.При подаче Заявления в связи с болезнью посетителя посетитель также предоставляет следующие документы:

- неиспользованный билет на посещение зрелищного мероприятия;
- оригинал справки медицинского учреждения или копию листка нетрудоспособности.

3.2.6.Уполномоченный сотрудник организации или лица, осуществляющих возврат денежных средств (далее - Уполномоченный сотрудник), принимает Заявление в связи с болезнью посетителя и регистрирует его.
3.2.7.В день получения Заявления в связи с болезнью посетителя Уполномоченный сотрудник по требованию посетителя выдает расписку в получении Заявления в связи с болезнью посетителя и представленных посетителем документов с указанием их перечня, и даты их получения.
3.2.8.В день получения Заявления Уполномоченный сотрудник вправе принять одно из следующих решений:
а) осуществить возврат денежных средств по Заявлению в связи с болезнью посетителя в тот же день;
б) в целях проверки подлинности документов, указанных в пункте 3.2.5. настоящих Правил, либо достоверности сведений, содержащихся в них, осуществить выплату денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие, **в срок до 7 дней** со дня регистрации Заявления в связи с болезнью посетителя.
3.2.9.В случае необходимости проведения проверки, указанной в пункте 3.2.8. настоящих Правил, организации и лица, осуществляющие возврат денежных средств, анализируют представленные посетителем документы и принимают одно из следующих решений:
а) осуществить возврат денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие;
б) отказать в возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие.
О принятом решении организация или лицо, осуществляющие возврат денежных средств, сообщают посетителю **в течение 3 рабочих дней**.
3.2.10. Организации и лица, осуществляющие возврат денежных средств, не принимают Заявления в связи с болезнью посетителя, поданные **более чем через 14 дней** после проведения зрелищного мероприятия.
3.2.11.Зачисление денежных средств по Заявлению в связи с болезнью посетителя осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем, либо непосредственно в кассе организации и лица, осуществляющих возврат билета, в случае приобретения билета за наличный расчет.
3.2.12.**Отказ в возврате денежных средств по Заявлению в связи с болезнью посетителя допускается в следующих случаях:**
а) форма и реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления, установленным организацией исполнительских искусств и музеем, либо билет содержит исправления или является поддельным;
б) в случае, если посетителем не представлены документы, предусмотренные пунктом 3.2.5. настоящих Правил;
в) в случае, если посетителем представлены документы, содержащие недостоверную информацию.

4.Основания и порядок подачи посетителем заявления на возврат денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие в случае смерти лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником
4.1.Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие при наличии указанных обстоятельств и документов их подтверждающих, как лично, так и через представителя, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности.
4.2.Посетитель вправе обратиться с Заявлением в связи со смертью родственника в организацию или к лицу, осуществляющим возврат денежных средств, **не позднее 30 дней с даты проведения зрелищного мероприятия**, на которое посетителем был приобретен билет.

4.3.Возврат денежных средств по Заявлению в связи со смертью родственника возможен в случае, если смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила **не более чем за 10 дней** до даты начала зрелищного мероприятия.
4.4.Заявление в связи со смертью родственника подается в свободной форме либо по форме, утвержденной организацией или лицом, осуществляющими возврат денежных средств.
4.5.При подаче Заявления в связи со смертью родственника посетитель одновременно предоставляет и следующие документы:
- неиспользованный билет на посещение зрелищного мероприятия;
- зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти по форме N106/у-08 (оригинал или копия) при условии, что смерть в соответствии с документом наступила **не более чем за 10 дней до даты начала зрелищного мероприятия**;
- документы, подтверждающие степень родства (оригинал или копия).
4.6.Уполномоченный сотрудник организации или лица, осуществляющих возврат денежных средств, принимает Заявление в связи со смертью родственника и регистрирует его.
4.7.В день получения Заявления в связи со смертью родственника Уполномоченный сотрудник по требованию посетителя выдает расписку в получении Заявления в связи со смертью родственника и представленных посетителем документов с указанием их перечня, а также даты их получения.
4.8.В день получения Заявления в связи со смертью родственника Уполномоченный сотрудник вправе принять одно из следующих решений:
а) осуществить возврат денежных средств по Заявлению в связи со смертью родственника в тот же день;
б) в целях проверки подлинности документов, указанных в пункте 4.5.настоящих Правил, либо достоверности сведений, содержащихся в них, осуществить выплату денежных средств за неиспользованный билет на зрелищные мероприятия, **в срок до 7 дней со дня** регистрации Заявления в связи со смертью родственника.
4.8. В случае необходимости проведения проверки, указанной в 4.8. настоящих Правил, организации и лица, осуществляющие возврат денежных средств, анализируют представленные посетителем документы и принимают одно из следующих решений:
а) осуществить возврат денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие;
б) отказать в возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие.
4.9.О принятом решении организация или лицо, осуществляющие возврат денежных средств, сообщают посетителю **в течение 3 рабочих дней**.
4.10. Организации и лица, осуществляющие возврат денежных средств, не принимают Заявления в связи со смертью родственника, поданные **более чем через 30 дней** после проведения зрелищного мероприятия.
4.11.Зачисление денежных средств по Заявлению в связи со смертью родственника осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем, либо непосредственно в кассе организации и лица, осуществляющих возврат билета, в случае приобретения билета за наличный расчет.
4.12.Отказ в возврате денежных средств по Заявлению в связи со смертью родственника допускается в следующих случаях:
а) форма и реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления, установленным организацией исполнительских искусств и музеем, либо билет содержит исправления или является поддельным;
б) в случае, если посетителем не представлены документы, предусмотренные пунктом 4.5. настоящих Правил;

в) в случае, если посетителем представлены документы, содержащие недостоверную информацию.

Заместитель директора музея по общим вопросам: В.И.Щеглов

16.08.2019г.

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛИТЕРАТУРНО-МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ АННЫ АХМАТОВОЙ В ФОНТАННОМ ДОМЕ»

ПРИКАЗ

20.08.2019 № 190-п

«Об утверждении Положения «О возврате билетов на зрелищные мероприятия, проводимые в музее»

Во исполнение требований федерального закона от 18.07.2019г. №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 01 сентября 2019 года Положение «О возврате билетов на зрелищные мероприятия, проводимые в музее».
2. Заместителю директора по общим вопросам Щеглову В.И. и главному бухгалтеру Бауман С.В. в срок до 31.08.2019г. провести с кассирами инструктивное занятие по вопросу возврата билетов на зрелищные мероприятия, проводимые в музее.
3. Специалисту по связям с общественностью Озерской А.Д. в срок до 31.08.2019г. разместить текст указанного Положения на официальном сайте музея.
4. Заведующей информационно – издательским отделом Букиной К.Ю. в срок до 31.08.2019г. разместить в кассе музея соответствующую информацию о порядке возврата билетов на зрелищные мероприятия, проводимые в музее.
5. Ответственным лицом за контролем по исполнению настоящего приказа и разрешению возникающих споров по вопросу возврата билетов назначить заместителя директора по общим вопросам Щеглова В.И.
6. Заведующей организационным отделом музея довести требования настоящего приказа до заинтересованных лиц под роспись.

Директор: Н.И. Попова

Ознакомлены: 20.08.19г. В.И. Щеглов

К.Ю. Букина

А.Д. Озерская