

Приложение
к приказу
от 26.10.2020 № 100

**Правила возврата билетов
на зрелищные мероприятия, организуемые
Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Казанская городская филармония»**

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Общие положения

Раздел 2. Порядок и условия возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

Раздел 3. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

Раздел 4. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

Раздел 5. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия

Раздел 6. Порядок возврата билетов при отмене, замене или переносе зрелищного мероприятия

Раздел 7. Порядок возврата денежных средств посетителю

Приложение: нормативные акты.

1. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановлением Правительства Российской Федерации 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», Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Казанская городская филармония» (далее – филармония) и определяют порядок и условия возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на проводимые филармонией зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"абонемент", "электронный абонемент" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий организации исполнительских искусств в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

"билет", "электронный билет" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого организацией исполнительских искусств;

"посетитель" - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент);

3. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте филармонии - www.kazanfil.ru

4. Возврату подлежат только оригиналы билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) с неповрежденным контролем. В случае повреждения, порчи и утраты билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) дубликаты не выдаются, и денежные средства не возвращаются.

5. В случае опоздания либо непосещения мероприятия по причинам, не указанным в Разделах 2, 3, 4 и 6 и не зависящим от Филармонии, билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) возврату не подлежит. Неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не дает права входа на другие мероприятия, за исключением случаев, предусмотренных Разделом 6 настоящих Правил.

6. Филармония вправе изменять условия возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале и на официальном сайте не менее, чем за десять дней до начала их действия.

7. Билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) могут быть возвращены в местах приобретения на условиях, установленных настоящими Правилами.

8. Во всех случаях билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) к возврату принимаются на основании заявления посетителя и при наличии паспорта.

9. Возврат билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента), приобретенных у агентов Филармонии на сайтах www.bileton.ru, www.kassir.ru, осуществляется в установленные настоящими Правилами сроки непосредственно у агентов Филармонии.

10. Филармония не несет ответственности за подлинность билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) в случае приобретения его с рук или у лиц, не являющихся уполномоченными лицами Филармонии.

2. Порядок и условия возврата билетов (электронных билетов), абонеентов (электронных абонеентов) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

11. В случае отказа посетителя от посещения проводимого филармонией зрелищного 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), абонеента (электронного абонеента) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).

Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

12. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в филармонию либо уполномоченному филармонией физическому или юридическому лицу, у которых был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и на которое договором с филармонией возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

13. Представление заявления о возврате в филармонию либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

14. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонеента. При возврате электронного билета, электронного абонеента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонеента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента, а также копия электронного кассового чека.

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

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

По требованию посетителя (его представителя) филармония либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

17. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, филармония либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в [пункте 21](#) настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

18. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом 21](#) настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, филармония либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) (далее - уведомление об отказе);

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения филармонии либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

19. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) филармония либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения филармонии либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Филармония либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

20. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), рассчитывается филармонией либо уполномоченным лицом в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре - в случае отказа посетителя от посещения проводимого филармонией зрелищного мероприятия по инициативе посетителя, посетитель имеет право при возврате билета, абонемента:

не позднее, чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента;

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

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

В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия филармония не возвращает посетителю стоимость билета, абонеента.

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

21. В случае отказа посетителя от посещения проводимого филармонией 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 вернуть билет (электронный билет), абонеент (электронный абонеент), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре - билеты, абонеенты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным филармонией, билеты, абонеенты, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонеенты являются недействительными, и не принимаются к возврату.

б) заявление о возврате билета (электронного билета), представлено в филармонию либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

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

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 12 - 15 настоящих Правил.

**3. Порядок и условия возврата посетителем
билетов (электронных билетов), абонеентов (электронных
абонеентов) в случае отказа посетителя
от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально
подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

22. В случае отказа посетителя от посещения проводимого филармонией зрелищного мероприятия, в связи с его болезнью, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью.

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

23. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в филармонию либо уполномоченному лицу, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет), абонеент (электронный абонеент).

24. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в филармонию либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

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

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонеента, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонеента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента, 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.

26. К заявлению о возврате в связи с болезнью, в случае его представления представителем посетителя, прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

27. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в [пункте 23](#) настоящих Правил, документов, указанных в [подпункте "б" пункта 25](#) настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный [пункте 23](#) настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате, в связи с болезнью, в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в [пунктах 24 и 25](#) настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

По требованию посетителя (его представителя) филармония либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

29. Филармония либо уполномоченное лицо в течение 10 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 дней.

В случаях, предусмотренных [пунктом 27](#) настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в филармонию либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в [пункте 25](#) настоящих Правил.

30. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов филармония либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в [пункте 34](#) настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

31. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом 34](#) настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, филармония либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения филармонии либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

32. Филармония либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента), (с учетом положений [пункта 49](#) настоящих Правил), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения филармонии либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Филармония либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

33. При возврате электронных билетов, электронных абонеентов, проданных филармонией с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", посетитель вправе направить заявление о возврате в связи с болезнью в форме электронного документа через сайты www.bileton.ru www.kassir.ru

34. В случае отказа посетителя от посещения проводимого филармонией зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре. Билеты, абонементы, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным филармонией, билеты, абонементы, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы являются недействительными, и не принимаются к возврату.

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 27](#) настоящих Правил) представлены в

филармонию либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в [пункте 25](#) настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными [пунктами 23 - 27](#) настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), приобретены до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

**4. Порядок и условия возврата посетителем
билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов)
в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия,
в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи
или его близким родственником
в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации**

35. В случае отказа посетителя от посещения проводимого филармонией зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

36. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в филармонию или уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент).

37. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в филармонию или уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника, в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, 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).

39. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

40. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в [пункте 36](#) настоящих Правил, документов, указанных в [подпунктах "б" и "в" пункта 38](#) настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в [пункте 36](#) настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в [пункте 38](#) настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

По требованию посетителя (его представителя) филармония либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

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

В случаях, предусмотренных [пунктом 40](#) настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в филармонию либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в [пункте 38](#) настоящих Правил.

43. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов филармония либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в [пункте 47](#) настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

44. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом 47](#) настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, филармония либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его

представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения филармонии либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

45. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) (с учетом положений [пункта 49](#) настоящих Правил), филармония либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Филармония либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

46. При возврате электронных билетов, электронных абонементов, проданных филармонией с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", посетитель вправе направить заявление о возврате в связи со смертью родственника в форме электронного документа через сайты www.biletон.ru www.kassir.ru

47. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным [кодексом](#) Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре. Билеты, абонементы, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным филармонией, билеты, абонементы, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы являются недействительными, и не принимаются к возврату.

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 40](#) настоящих Правил) представлены в филармонию либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в [пункте 38](#) настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными [пунктами 36 - 40](#) настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента).

5. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия

48. Абонементы (электронные абонементы), на проводимые филармонией зрелищные мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

49. Возврат полной стоимости абонеента в случае возврата посетителем абонеента (электронного абонеента) при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

6. Порядок возврата билетов при отмене, замене или переносе зрелищного мероприятия

50. В случае отмены, замены либо переноса зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета филармонией либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с филармонией на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

51. В случае изменения заранее объявленного времени (сроков) или места проведения мероприятия, замены его другим, посетитель вправе посетить мероприятие на основании имеющегося входного билета. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но по желанию посетителя могут быть возвращены по месту приобретения, а в случае замены мероприятия по желанию посетителя подлежат обмену на замененное мероприятие.

52. В случае отмены мероприятия возврат билета производится, начиная со дня официального оповещения об отмене до даты, когда мероприятие должно было состояться.

53. В случае переноса или замены мероприятия посетитель вправе обратиться по месту приобретения входного билета с момента официального оповещения о переносе, замене мероприятия для получения нового входного билета на мероприятие либо для возврата полной

стоимости входного билета, но не позднее, чем за 3 дня до объявленной новой даты проведения мероприятия.

54. 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 Правительство Российской Федерации устанавливает **особенности** отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов.

55. Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов 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 утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442.

7. Порядок возврата денежных средств посетителю

56. Возврат денежных средств осуществляется исходя из номинальной цены, указанной на билете (абонемента).

57. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым произведена оплата (наличными в случае оплаты наличными в кассе или на банковский счет при оплате банковской картой в кассе или на сайте).

58. Возврат наличных денежных средств производится в кассе Филармонии по адресу: 420111, г. Казань, ул.Островского, 25.

59. При оплате за билет наличными, посетитель вправе получить денежные средства безналичным способом, указав в заявлении о возврате реквизиты для перечисления.

НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ

Основы законодательства Российской Федерации о культуре

Статья 52.1. Оформление, реализация и возврат билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия
(введена Федеральным [законом](#) от 18.07.2019 N 193-ФЗ)

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.

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.

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

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).

Организация исполнительских искусств и музеев 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 в [частях](#) четвертой и [пятой](#) настоящей статьи 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, абонемента или экскурсионной путевке).

Уполномоченное лицо и лицо, указанное в [части пятой](#) настоящей статьи, 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. Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченным лицом или лицом, указанным в [части пятой](#) настоящей статьи, 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, абонемента или экскурсионной путевке. Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченным лицом или лицом, указанным в [части пятой](#) настоящей статьи, покупателю билета, абонемента или экскурсионной путевки на проводимые иными

организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенных билете, абонементе или экскурсионной путевке, если иное не предусмотрено договором, заключенным организацией исполнительских искусств или музеем с уполномоченным лицом. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает [порядок](#) формирования и расчета общей стоимости сопутствующих услуг, оказываемых покупателю билета, абонемента или экскурсионной путевки.

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.

В случае отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе 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.

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, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным [частью десятой](#) настоящей статьи, посетитель имеет право при возврате билета, абонемента или экскурсионной путевки:

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

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

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

В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным [частью десятой](#) настоящей статьи, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия организация исполнительских искусств или музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки.

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

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.

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 ему 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.

Организация исполнительских искусств и музеев не осуществляют возврат денежных средств, уплаченных посетителем указанным в [частях четвертой и пятой](#) настоящей статьи лицам 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.

[Правила и условия](#) 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 посетителей от посещения зрелищных мероприятий утверждаются Правительством Российской Федерации.

Организации исполнительских искусств и музеев в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации, утверждают порядок возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц (с указанием должностных лиц, осуществляющих такое переоформление) именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые ими зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий.

Правительство Российской Федерации вправе 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 установить [особенности](#) 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 проводимые организациями исполнительских искусств или музеями зрелищные мероприятия.
(часть девятнадцатая введена Федеральным [законом](#) от 01.04.2020 N 98-ФЗ)

**ПОЛОЖЕНИЕ
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**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 06.06.2020 N 830,
от 10.08.2020 N 1203)

1. Настоящее Положение устанавливает особенности 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.
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.06.2020 N 830)

2. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, проводимых организацией исполнительских искусств или музеем, в связи с введением режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения, организация исполнительских искусств или музей размещают на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения, и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

Информация об отмене или о переносе зрелищного мероприятия размещается организацией исполнительских искусств или музеем не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения.
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 06.06.2020 N 830)

В случае невозможности в установленный [абзацем вторым](#) настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия организация исполнительских искусств или музей размещают на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена организацией исполнительских искусств или музеем не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения.
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 06.06.2020 N 830)

3. При отмене организацией исполнительских искусств или музеем проведения зрелищных мероприятий организация исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо, у которого приобретен билет, если договором уполномоченного лица с организацией исполнительских искусств или музеем на указанное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки (далее - уполномоченное лицо), вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения, либо возместить посетителю полную стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки.

3(1). При переносе зрелищного мероприятия организация исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету, абонементу или экскурсионной путевке, либо обменять ранее приобретенный посетителем билет, абонемент или экскурсионную путевку на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие.

[Форма](#) ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие (форма электронного ваучера на перенесенное

зрелищное мероприятие), содержащая реквизиты ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие, в том числе информацию о перенесенном зрелищном мероприятии и денежной сумме, уплаченной посетителем за ранее приобретенный билет, абонемент или экскурсионную путевку, утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

Обмен посетителю ранее приобретенного билета, абонемента или экскурсионной путевки на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие осуществляется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом, на которое договором с организацией исполнительских искусств или музеем возложена обязанность по выдаче ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие, по его инициативе:
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 10.08.2020 N 1203)

в день обращения посетителя об обмене билета, абонемента или экскурсионной путевки на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено посетителем не ранее даты отмены режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения;

в день обращения посетителя об обмене электронного билета, абонемента или экскурсионной путевки на электронный ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен и приобретен такой билет.

В случае, если организация исполнительских искусств или музей не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения, не определили дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия и не разместили информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", такое зрелищное мероприятие считается отмененным и организация исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) посетителю по его инициативе:

в день обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу;

в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, абонемента или экскурсионной путевки (электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен электронный билет (электронный ваучер).

Организация исполнительских искусств или музей обязаны провести все зрелищные мероприятия, перенесенные ими в связи с введением режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения.

Не позднее, чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного зрелищного мероприятия организация исполнительских искусств или музей обязаны начать обмен ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие на билет, абонемент или экскурсионную путевку, а также разместить информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Обмен ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие на билет, абонемент или экскурсионную путевку осуществляется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом, на которое договором с организацией исполнительских искусств или музеем возложена обязанность по выдаче ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие, посетителю по его инициативе:
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 10.08.2020 N 1203)

в день обращения посетителя об обмене ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие на билет, абонемент или экскурсионную путевку в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу;

в день обращения посетителя об обмене электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие на электронный билет, абонемент или экскурсионную путевку в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен такой электронный ваучер.

Ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие обменивается на билет, абонемент или экскурсионную путевку (электронный билет), дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие, дата и время

которого были объявлены организацией исполнительских искусств или музеем, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, абонементу или экскурсионной путевке, которые обменивались на ваучер. Под условиями понимаются диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала) в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, абонемента или экскурсионной путевки, проведение мероприятия в том же населенном пункте (указанные условия учитываются в совокупности). В случае невозможности предоставить посетителю билет, абонемент или экскурсионную путевку, дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, абонементу или экскурсионной путевке, которые обменивались на ваучер, организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом предоставляется посетителю с его согласия билет, абонемент или экскурсионная путевка, дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.

(п. 3(1) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 06.06.2020 N 830)

4. Возврат полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки при отмене зрелищных мероприятий, проводимых организацией исполнительских искусств или музеем, в связи с введением режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения, осуществляется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.06.2020 N 830)

не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который были оформлены и приобретены;

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.06.2020 N 830)

не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.06.2020 N 830)

5. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу с даты отмены режимов, указанных в [пункте 1](#) настоящего Положения:

не позднее 6 месяцев в случае, указанном в [пункте 3](#) настоящего Положения;

не позднее 9 месяцев в случае, установленном в [абзаце шестом пункта 3\(1\)](#) настоящего Положения.

(п. 5 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.06.2020 N 830)

6. Возмещение стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок, реализованных 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), а также возмещение стоимости именных билетов, именных абонементов или именных экскурсионных путевок осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

**ПЕРЕЧЕНЬ
ДОКУМЕНТОВ, УДОСТОВЕРЯЮЩИХ ЛИЧНОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЕЙ,
ПРИ ПРЕДЪЯВЛЕНИИ КОТОРЫХ ВОЗМОЖНО ПОСЕЩЕНИЕ
ТЕАТРАЛЬНО-ЗРЕЛИЩНЫХ, КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИХ
ИЛИ ЗРЕЛИЩНО-РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ
ПУБЛИЧНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ И МУЗЕЙНЫХ
КОЛЛЕКЦИЙ, ПО ИМЕННЫМ БИЛЕТАМ, ИМЕННЫМ АБОНЕМЕНТАМ
И ИМЕННЫМ ЭКСКУРСИОННЫМ ПУТЕВКАМ**

1. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
 2. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.
 3. Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.
 4. Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации (временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета).
 5. Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
 6. Вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации.
 7. Разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации.
 8. Удостоверение беженца.
 9. Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.
 10. Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста).
-