

Правила покупки и возврата билетов на проводимые в МАУ «Дворец культуры городского округа Ревда» мероприятия

Настоящие правила покупки и возврата билетов установлены в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства от 18 сентября 2020 г. № 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».

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с болезнью (документально подтвержденного обстоятельства) либо смертью лица, являющегося членом семьи или его близким родственником (документально подтвержденное событие и родство). Возврат осуществляется в соответствии с Правилами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. № 1491.

Для возврата полной стоимости билета необходимо обратиться с **заявлением, установленной формы** в МАУ «Дворец культуры городского округа Ревда» (**Приложение № 1 к правилам**).

Билеты, приобретенные в кассе по адресу Спортивная, 2 принимаются к возврату в кассе Дворца культуры на основании заявления.

К заявлению нужно приложить:

- Билет (копию электронного чека, если билет электронный);
- Копию паспорта;
- Документы, подтверждающие обстоятельство отказа (копию листка нетрудоспособности, копию свидетельства о смерти, копии документов, подтверждающих родство).

Билеты, приобретенные в онлайн-кассе принимаются к возврату на основании заявления направленного на электронный адрес бухгалтерии Дворца культуры buhdk@mail.ru (с указанием полных реквизитов карты, с которой производилась оплата, приложением билетов и необходимых документов, указанных выше). Не зависимо от того, как были приобретены билеты (на сайте или в кассе Дворца культуры) денежные средства за возвращённые билеты перечисляются на указанные в заявлении банковские реквизиты счета с учетом компенсационных расходов в сроки, установленные правилами платежной системы, через которую производятся расчеты Дворцом культуры.

Заявление также можно направить заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении (623286, Свердловская область, г. Ревда, ул. Спортивная 2).

Днем приема заявления, поданного посредством направления Заявления на возврат денежных средств и необходимого пакета документов на электронный адрес buhdk@mail.ru, считается дата направления необходимого пакета документов на электронный адрес организации. Сроки для рассмотрения Заявлений на возврат денежных средств и принятия решений начинают исчисляться со дня, следующего за днем получения обращения покупателя (посетителя).

Днем приема заявления, поданного в нерабочий/выходной день, считается следующий рабочий день.

Днем приема заявления, поданного после окончания рабочего дня, считается следующий за ним рабочий день.

Если последним днем срока для принятия решения/уведомления посетителя является нерабочий/выходной день, решение может быть принято/посетитель может быть уведомлен на следующий рабочий день.

Заявление о возврате в связи с отказом посетителя от посещения мероприятия рассматривается в срок, не превышающий 10 (десяти) дней со дня приема заявления.

Заявление о возврате в связи с болезнью посетителя рассматривается в течение 10 дней со дня поступления медицинских документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

Заявление о возврате в связи со смертью родственника рассматривается в течение 10 дней со дня поступления всех документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

До истечения срока рассмотрения Заявления на возврат представителями организации, осуществляющими продажу билетов принимается одно из следующих решений:

- об отказе в возврате посетителю денежных средств за приобретенные билеты;
- о возврате посетителю денежных средств в размере номинальной стоимости билетов.

В случае, если представителями организации принято решение об отказе в возврате денежных средств, посетителю не позднее 5 дней с даты принятия такого решения сообщается в ответном электронном письме с указанием причины отказа.

О принятом решении о возврате денежных средств посетителю сообщается не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте и/или посредством телефонной связи.

Возврат денежных средств посетителю осуществляется в течение 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

В случае, если действуют специальные нормативно-правовые акты, устанавливающие иные сроки возврата денежных средств посетителям, возврат осуществляется в соответствии с такими нормативно-правовыми актами (в частности, в отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе, возврат денежных средств регламентируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях).

Денежные средства возвращаются на счет, с которого был оплачен электронный билет, либо перечисляются по реквизитам, указанным в Заявлении на возврат денежных средств. Возврат денежных средств за Билеты, производится только на банковскую карту при наличии полных реквизитов для перечисления денежных средств в Заявлении на возврат.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по причинам не связанным с болезнью, смертью родственников посетитель вправе обратиться с заявлением установленной формы о возврате билета и возмещении денежных средств в кассу Дворца культуры (Спортивная, 2) или заявление направляется на электронный адрес бухгалтерии Дворца культуры buhdk@mail.ru.

В случае отказа посетителя от посещения Мероприятия по его инициативе, возврату подлежит следующая сумма:

- в случае обращения не позднее чем за 10 (десять) дней до даты мероприятия – 100% от номинальной стоимости билета;
- в случае обращения менее чем за 10 (десять) но не позднее чем за 5 (пять) дней до даты мероприятия – 50% от номинальной стоимости билета;
- в случае обращения менее чем за 5 (пять) но не позднее чем за 3 (три) дня до даты мероприятия – 30% от номинальной стоимости билета;

-в случае обращения менее чем за 3 дня до даты мероприятия – денежные средства не возвращаются.

В случае, если действуют специальные нормативно-правовые акты, устанавливающие иные сроки возврата денежных средств посетителям, возврат осуществляется в соответствии с такими нормативно-правовыми актами (в частности, в отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе, возврат денежных средств регламентируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях).

Билеты, приобретенные в рамках специальных программ и акций, в случае отказа посетителя от посещения Мероприятия по решению Организатора Мероприятия могут не приниматься к возврату.

В случае принятия решения о возврате денежных средств в связи с документально подтвержденной болезнью посетителя возврат осуществляется в размере 100% от номинальной стоимости билетов.

В возврате денежных средств может быть отказано если:

- заявление на возврат в связи с болезнью подано после даты проведения мероприятия;

-представленные подтверждающие документы содержат недостоверную информацию;

-билеты приобретены после возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

В случае принятия решения о возврате денежных средств в связи со смертью члена семьи/близкого родственника посетителя, возврат осуществляется в размере 100% от номинальной стоимости билетов.

В возврате денежных средств может быть отказано если:

- заявление на возврат в связи с болезнью подано после даты проведения мероприятия;

-представленные документы содержат недостоверную информацию.

-смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила до даты приобретения посетителем Билета.

Перенос зрелищных мероприятий

При переносе мероприятий организация, могут предложить посетителю один из следующих вариантов:

- посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету;

- обменять билет на ваучер, который затем даст право получить новый билет на это же мероприятие.

При обмене ваучера на новый билет условия посещения перенесенного мероприятия должны быть сопоставимы с теми, которые гарантировались при покупке первоначального билета. Речь идет, в частности, о диапазоне видимости и категории мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала). Если это невозможно, организацией с согласия посетителя предоставляется билет на лучших условиях без доплаты (отметим, что по новым правилам организации должны провести перенесенные мероприятия не позднее 18 месяцев с даты отмены соответствующего режима).

В случае опоздания или непосещения покупателем мероприятия, нарушения им правил посещения массовых зрелищных мероприятий, проходящих в МАУ «Дворец культуры городского округа Ревда», стоимость билета не возвращается. Возврату подлежат только оригиналы билетов.

Приложение № 1 к правилам
покупки и возврата билетов на
проводимые в МАУ «Дворец культуры
городского округа Ревда» мероприятия

ФОРМА ЗАЯЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Директору МАУ «Дворец культуры городского округа
Ревда»

От _____
(ФИО)

Телефон: _____

Адрес электронной почты для направления ответа:

Почтовый адрес: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о возврате денежных средств¹

Я, _____
(фамилия имя отчество полностью)

Прошу вернуть денежные средства в размере _____ (_____)
цифрами прописью

по заказу № _____

Мероприятие _____

Дата и время проведения _____

Причина (отменить необходимый вариант):

<input type="checkbox"/>	в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе
<input type="checkbox"/>	в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни (необходимо приложить документы, предусмотренные Правилами возврата)
<input type="checkbox"/>	в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника (необходимо приложить документы, предусмотренные Правилами возврата)

	иная причина (необходимо указать) _____
--	---

Выплату денежных средств прошу осуществить (отметить необходимый вариант):

	по реквизитам счёта банковской карты, с которой производилась оплата заказа
--	---

_____ (указать последние четыре цифры банковской карты).

В случае если оплата проводилась через систему Apple Pay либо Google Pay необходимо дополнительно указать последние 4 цифры номера учётной записи приложения или виртуального счёта соответственно. В случае оплаты с помощью Системы быстрых платежей (по QR-коду) необходимо указать номер телефона, с которого производилась оплата и наименование банка.

	по следующим реквизитам:
--	--------------------------

Номер банковской карты _____

Номер расчётного счёта _____

Наименование Банка получателя _____

БИК Банка получателя _____

ИНН Банка получателя _____

к/с Банка получателя _____

Получатель (ФИО полностью) _____

Подпись _____ / _____ / _____
расшифровка подписи дата подачи

• Документ, удостоверяющий личность (обязательно для заполнения):

Паспорт: серия _____ № _____

Кем выдан: _____

Когда выдан: _____

Даю свое согласие на обработку и хранение своих персональных данных, согласно Федеральному закону "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ

Подпись _____ / _____ / _____
расшифровка подписи дата

ⁱ Обращаем внимание, что к рассмотрению принимаются только полностью заполненные заявления в виде отсканированных (сфотографированных) копий с собственноручной подписью заявителя.