

**Правила
и условия возврата билетов в случае отказа посетителя от предоставления услуг**

I. Общие положения

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов и порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты в случае отказа посетителей от предоставления услуг.

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

"билет" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги;

"посетитель" - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на получение услуги, оплатившее билет.

II. Порядок и условия возврата посетителем билетов в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

3. В случае отказа посетителя от услуги 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, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается руководителем учреждения.

4. Заявление о возврате представляется в учреждение посетителем лично с приложением оригинала неиспользованного билета и кассового чека.

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

6. По требованию посетителя уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения.

7. В день приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 11 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю.

8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 11 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо сообщает посетителю в день принятия решения о таком отказе следующим способом: вручает посетителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (далее - уведомление об отказе).

9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) уполномоченное лицо в день принятия такого решения уведомляет посетителя.

10. Уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю в день принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в зависимости от формы оплаты неиспользованного билета (наличный расчет, безналичный).

11. В случае отказа посетителя от услуг учреждения 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 при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) билет и кассовый чек находятся в целостном состоянии (не погашен, не порван, не скомкан);
- в) номер и дата кассового чека соответствует данным, указанным в билете;
- г) номер карты (последние 4 цифры) и номер ссылки (12 цифр) для безналичного возврата денежных средств соответствует данным кассового чека и терминала;
- д) заявление о возврате билета представлено в учреждение уполномоченному лицу в день приобретения;
- е) билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых учреждением в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату;
- ж) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Правилами.

От _____

Адрес: _____

Телефон _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет на сумму _____ рублей в связи с отказом от получения услуги по собственной инициативе.

К настоящему документу прилагаю следующие документы:

1. Оригинал неиспользованного билета/экскурсионной путевки.
2. Оригинал кассового чека.

С требованиями к возврату билетов, утвержденными основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020г. № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным МАУ «СПП», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

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

Решение о возврате: _____.