

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ
И ПРИРОДНО-ЛАНДШАФТНЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК
«КУЗЬМИНКИ-ЛЮБЛИНО»

П Р И К А З

28.09.2020.

№ 110сн. - 151

**Об утверждении Положения о порядке возмещения посетителям
стоимости (части стоимости) билетов (электронных билетов) на
зрелищные мероприятия**

В целях упорядочения ведения деятельности Учреждения и внесения изменений и дополнений в отдельные нормативные акты, регламентирующие проведение зрелищных мероприятий, **приказываю:**

1. Утвердить Положение о порядке возмещения посетителям стоимости (части стоимости) билетов (электронных билетов) на зрелищные мероприятия согласно Приложению 1 к настоящему Приказу.
2. Установить, что данное Положение действует с 01.10.2020 года.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по общим вопросам Е.Н. Маркову.

Директор



С.А. Юрманова

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное автономное учреждение культуры города Москвы
«Государственный историко-архитектурный и природно-ландшафтный
музей-заповедник «Кузьминки-Люблино»
(ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино»)

Кузьминский парк д.1, стр. 2, 109472. Москва
Телефон/Факс: (499) 175-33-69
E-mail: parkkuzminki@culture.mos.ru
ОКПО 05364161 ОГРН 1027739424514 ИНН/КПП 7721062736/772101001


Руководитель
учреждения _____
" 21 сентября 2020 г.
Утверждаю
С.А. Юрманова
(расшифровка подписи)

**Положение о порядке возмещения посетителям
стоимости (части стоимости) билетов (электронных билетов) на
зрелищные мероприятия, проводимые Учреждением**

Положение разработано с учетом вступления в силу следующих нормативных актов:

1. Федеральный закон «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 18.07.2019 № 193-ФЗ;

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении положения 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»;

3. Постановление 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».

Основные понятия, используемые в настоящем Положении, означают следующее:

«Зрелищное мероприятие» - театрально-зрелищное, культурно-просветительское, зрелищно-развлекательное мероприятие, а также публичное представление музейных предметов и музейных коллекций.

«Посетитель» - физическое лицо, действующее не в рамках предпринимательской деятельности, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет).

«Билет» - документ по форме, установленной Министерством культуры РФ, удостоверяющее право на посещение зрелищного мероприятия, а также билеты, приобретенные в электронной форме.

«Электронный билет» - билет, приобретенный через уполномоченное лицо посредством сети «Интернет», имеющий QR код и оплаченный электронно.

«Уполномоченное лицо» - ООО «Интикетс», с которым Учреждение заключило агентский договор на реализацию билетов он-лайн.

1. Возврат стоимости билетов, приобретенных непосредственно в билетных кассах Учреждения, производится ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино».

2. В случае приобретения билетов через уполномоченное лицо, **обязанность по возмещению стоимости электронного билета** при отказе от посещения по собственной инициативе посетителя, в том числе отмены мероприятия при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории РФ либо на ее части, **возложена непосредственно на уполномоченное лицо.**

3. В случае отмены зрелищного мероприятия по инициативе Учреждения, посетителю возмещается **полная стоимость билета.**

Возмещение стоимости билета при отказе от посещения по инициативе посетителя (в случае, если отказ не связан с болезнью посетителя либо смертью лица, являющегося близким родственником):

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия возврат производится в размере 100 процентов цены билета;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия, возврат производится в размере 50 процентов цены билета;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия возврат производится в размере 30 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки.

- при отказе от посещения менее, чем за три дня, стоимость билета не возмещается.

4. В случае отказа посетителя по причине болезни либо смерти лица, являющегося близким родственником, возврат производится в полной стоимости билета на основании документов, подтверждающих указанные обстоятельства.

4.1. Для возврата стоимости (части стоимости) билета необходимо представить в Учреждение следующие документы:

4.1.1. Заявление посетителя (представителя посетителя), по установленной форме на имя руководителя Учреждения.

4.1.2. Форма заявления зависит от причины отказа от посещения (по собственной инициативе, по болезни посетителя либо смерти близкого родственника), утверждена в Приложении 1 к настоящему Положению.

4.1.3. Заявление принимается исключительно при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя либо его законного представителя.

4.1.4. К заявлению прилагается оригинал неиспользованного билета.

4.1.5. Реквизиты банковской карты для перевода денежных средств плательщика (либо законного представителя).

4.1.6. Возврат стоимости (части стоимости) билета производится в безналичной форме путем перечисления на банковскую карту посетителя, с которой фактически была произведена оплата покупки билета.

4.1.7. Согласие на обработку персональных данных.

4.1.8. Возврат стоимости (части стоимости) билета в наличной форме производится только в случае оплаты покупки наличными, что подтверждается информацией на билете, в Главной кассе учреждения по адресу: Кузьминский парк д. 1 стр.2 при наличии документа, удостоверяющего личность.

4.2. К заявлению о возврате денежных средств **в связи с болезнью посетителя** дополнительно к пп. 4.1.1. - 4.1.8. прилагаются:

а) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией.

б) В случае, если заявление о возврате представляется лицом, являющимся представителем посетителя, дополнительно к заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.3. К заявлению о возврате **в связи со смертью близкого родственника (члена семьи) посетителя** дополнительно к пп. 4.1.1. - 4.1.8. прилагаются:

а) копия свидетельства (справки) о смерти, выданной отделом записи актов гражданского состояния;

б) копии документов, подтверждающих что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (бабушкой, дедушкой, внуком (внучкой) полнородными или неполнородными братом или сестрой).

Заявление на возврат стоимости билета в связи с болезнью посетителя либо смертью близкого родственника (члена семьи) посетителя может быть направлено в электронной форме с приложением необходимых копий документов в сроки, установленные в п.3 настоящего Положения.

Оригиналы заявления о возврате и копии подтверждающих документов должны быть представлены в Учреждение не позднее 14 календарных дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

4.4. Заявление на возврат денежных средств может быть представлено в бухгалтерию Учреждения посетителем (законным представителем) лично либо направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения, при этом к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

5. Сроки возврата денежных средств.

5.1. В течение 10 рабочих дней со дня приема заявления Учреждение принимает решение о возврате либо отказе в возврате при условии предоставления полного пакета документов.

5.2. В случае, если принято решение об отказе, Учреждение в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения, информирует посетителя посредством электронной почты (указанной в заявлении) с указанием причин отказа.

5.3. В случае принятия положительного решения, Учреждение не позднее 5 рабочих дней с даты принятия решения производит возврат стоимости (части стоимости) билета согласно п. 3.

6. Порядок возврата стоимости билетов при отмене (замене либо переносе) мероприятий, 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 зависит от решения посетителя.

6.1. При **отмене или переносе** зрелищных мероприятий, в связи с введением режимов, Учреждение размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий. Дополнительно информация размещается в кассах Учреждения.

6.2. При **отмене** проведения зрелищных мероприятий Учреждение вправе предложить посетителю **посетить** то же или иное зрелищное мероприятие **после отмены режимов**, либо **возместить посетителю полную стоимость билета**.

6.3. При **переносе** мероприятия Учреждение размещает на официальном сайте информацию о дате и времени его проведения, а также о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету в течение 14 дней после даты отмены режимов.

В случае невозможности в установленный срок (14 дней) определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия Учреждение на официальном сайте размещает информацию, дата и время проведения перенесенного мероприятия будет объявлена не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов.

6.3.1. При **переносе мероприятия** Учреждение предлагает посетителю посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету либо **обменять** ранее приобретенный посетителем билет на **ваучер** на перенесенное зрелищное мероприятие.

Форма ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение 2 к настоящему Положению).

Обмен посетителю ранее приобретенного билета на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие осуществляется Учреждением:

- в день обращения посетителя об обмене билета;
- в день обращения посетителя об обмене электронного билета.

6.3.2. При **обмене электронного билета на ваучер** посетитель дополнительно представляет в Учреждение:

- а) распечатанную копию электронного билета, содержащую реквизиты электронного билета;
- б) копию электронного кассового чека.

7. В случае, если **Учреждение** не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, **не имеет возможности определить дату и время проведения** перенесенного мероприятия и не разместило информацию об этом на официальном сайте, такое зрелищное мероприятие считается отмененным и **Учреждение осуществляет возврат полной стоимости билета посетителю** по его инициативе в день обращения посетителя о возврате стоимости билета.

8. Учреждение обязано провести все зрелищные мероприятия, перенесенные в связи с введением режимов, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов.

8.1. Не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного зрелищного мероприятия Учреждение обменивает ваучер на билет и размещает информацию об этом на сайте.

8.2. Учреждение производит обмен ваучеров на билет в день обращения посетителя.

8.3. Ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие обменивается на билет, дающий право посетить перенесенное зрелищное мероприятие, дата и время которого были объявлены Учреждением на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который обменивался на ваучер.

Под условиями понимаются ценовая категория билета, проведение мероприятия на той же территории.

8.4. В случае невозможности предоставить посетителю билет, дающий право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который обменивался на ваучер, Учреждение предоставляет посетителю с его согласия билет, дающий право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на лучших условиях без взимания доплаты.

9. Возврат посетителю полной стоимости билета по его инициативе в связи с введением режимов (в соответствии с п.6.2. настоящего Положения) производится:

а) не позднее 180 дней со дня обращения посетителя к **уполномоченному лицу о возврате стоимости электронного билета**, с помощью **сайта** в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен и приобретен электронный билет.

б) не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов.

10. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета, с даты отмены режимов:

- не позднее 6 месяцев в случае отмены проведения зрелищного мероприятия;

- не позднее 9 месяцев в случае переноса зрелищного мероприятия.

11. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения и подлежит размещению на официальном сайте Учреждения.

Форма заявления
о возврате билета на зрелищное мероприятие
по инициативе посетителя

Директору ГАУК г. Москвы
"ГМЗ "Кузьминки-Люблино"
С.А. ЮРМАНОВОЙ

От _____

(ФИО плательщика)

Паспорт (серия, номер)

кем и когда выдан

адрес проживания

номер телефона, e-mail

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать билет)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе:

Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Способ и форма оплаты билета (форма оплаты - в кассе учреждения; способ оплаты - наличный или безналичный расчет)	

Приложение: оригинал неиспользованного билета, а также копия электронного кассового чека.

С требованиями к возврату билетов, предусмотренными Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612 - "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", а также Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен(а).

_____ (дата)

_____ (подпись)

Форма заявления
о возврате билета на зрелищное мероприятие
в связи с болезнью посетителя

Директору ГАУК г. Москвы
"ГМЗ "Кузьминки-Люблино"
С.А. ЮРМАНОВОЙ

От _____

(ФИО плательщика)

Паспорт (серия, номер)

кем и когда выдан

адрес проживания

номер телефона, e-mail

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать билет)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни:

Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Способ и форма оплаты билета (форма оплаты - в кассе учреждения; способ оплаты - наличный или безналичный расчет)	

Приложение № 1: оригинал неиспользованного билета, а также копия электронного кассового чека.

Приложение № 2: копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

В случае невозможности предоставления документов, указанных в приложения № 2 одновременно с подачей настоящего заявления, обязуюсь предоставить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

С Правилами и условиями возврата билетов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491 ознакомлен(а).

_____ (дата)

_____ (подпись)

Форма заявления
о возврате билета на зрелищное мероприятие
в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника

Директору ГАУК г. Москвы
"ГМЗ "Кузьминки-Люблино"
С.А. ЮРМАНОВОЙ

От _____

(ФИО плательщика)

Паспорт (серия, номер)

кем и когда выдан

адрес проживания

номер телефона, e-mail

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать билет)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника:

Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Способ и форма оплаты билета (форма оплаты - в кассе учреждения; способ оплаты - наличный или безналичный расчет)	

Приложение № 1: оригинал неиспользованного билета, а также копия электронного кассового чека.

Приложение № 2: 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.

Приложение № 3: 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 неполнородными братом или сестрой).

В случае невозможности предоставления документов, указанных в приложении № 2 и № 3 одновременно с подачей настоящего заявления, обязуюсь предоставить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

С Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен(а).

(дата)

(подпись)

ФОРМА ВАУЧЕРА
НА ПЕРЕНЕСЕННОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ (ФОРМА ЭЛЕКТРОННОГО
ВАУЧЕРА НА ПЕРЕНЕСЕННОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ)

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное автономное учреждение культуры города Москвы
«Государственный историко-архитектурный и природно-ландшафтный
музей-заповедник «Кузьминки-Люблино»
(ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино»)

Кузьминский парк д.1, стр. 2, 109472. Москва
Телефон/Факс: (499) 175-33-69
E-mail: parkkuzminki@culture.mos.ru;
Сайт: <https://park-kuzminki.ru>; <https://dedmorozmos.ru>
ОКПО 05364161 ОГРН 1027739424514 ИНН/КПП 7721062736/772101001

ВАУЧЕР НА ПЕРЕНЕСЕННОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

Серия _____ номер _____.

Настоящим ваучером удостоверяется, что его предъявитель _____

(указать фамилию, имя, отчество)

имеет право обменять ваучер на _____,
(указать билет)

дающий право посетить перенесенное ГАУК г. Москвы "ГМЗ "Кузьминки-Люблино" в связи с угрозой возникновения и (или) возникновением отдельных чрезвычайных ситуаций, введением режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части (нужное подчеркнуть) зрелищное мероприятие _____

(указать наименование зрелищного мероприятия, его жанр и вид)

которое должно состояться в _____,
(указать место проведения и населенный пункт)

на условиях, сопоставимых (либо лучших) с условиями посещения зрелищного мероприятия согласно ранее приобретенному и обмененному на ваучер _____

(указать билет)

серия _____ номер _____;
(для билета) (для билета)

стоимость _____;

дата _____;

(указать дату, когда должно было состояться зрелищное мероприятие)

наименование населенного пункта – город Москва.

Если ГАУК г. Москвы "ГМЗ "Кузьминки-Люблино" не позднее 6 месяцев с даты отмены режима не определили дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия и не разместило информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", такое зрелищное мероприятие считается отмененным, ГАУК г. Москвы "ГМЗ "Кузьминки-Люблино" обязано осуществить возврат полной стоимости билета (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) посетителю по его инициативе в день обращения.

Дата выдачи ваучера: " ____ " _____ 20__ г.

Директор
ГАУК г. Москвы
"ГМЗ "Кузьминки-Люблино"

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

"М.П."