

Правила возврата билетов на зрелищные мероприятия.

Правила возврата определяются Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1, Правилами и условиями 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, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491. Организации исполнительских искусств могут устанавливать дополнительные условия в части возвратов билетов, но только если они не ухудшают положение посетителя.

Посетитель, приобретая билет, заключает договор возмездного оказания услуг, и вправе отказаться от договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Для оформления возврата посетитель должен обратиться с заявлением. Формы заявлений о возврате билетов утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 22.03.2021 N 351. Если заявление посетитель представляет лично - предъявляет документ, удостоверяющий личность; через представителя - документы, подтверждающие полномочия представителя. Заявление может быть также подано в электронной форме в соответствии с собственным порядком возврата организации или направлено почтовым отправлением (заказным письмом) с описью вложения и уведомлением о вручении. При направлении документов по почте или в электронной форме прикладываются копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, документы в подтверждение полномочий представителя. К заявлению должны быть приложены оригинал неиспользованного билета, а если билет электронный - распечатанная копия такого билета и копия электронного кассового чека. Порядок, условия и размер возврата билетов различаются в зависимости от того, по каким причинам оформляется возврат:

1. Возврат билета в связи с отменой, заменой или переносом концерта. С 16.03.2020 действуют специальные правила в случае переноса мероприятий при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации. Размер возврата: полная стоимость билета. Срок направления заявления: - если концерт был отменен - в течение 6 месяцев с даты отмены соответствующего режима; - если концерт был перенесен, но организация своевременно не определила дату и время его проведения - в течение 9 месяцев с даты отмены соответствующего режима. Срок возврата: до 180 дней с даты получения заявления посетителя.

2. Возврат билета в случае отказа посетителя при болезни самого посетителя. Размер возврата: полная стоимость билета. Требуемые документы: в подтверждение факта заболевания, препятствующего посещению концерта, как причины возврата представляется копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения). Если посетитель не имеет возможности представить подтверждающие документы сразу при подаче заявления, то они могут быть представлены в срок до 14 дней со дня проведения концерта. Срок направления заявления: не позднее дня проведения зрелищного мероприятия. При направлении заявления с приложениями в электронной форме оригинал заявления и приложения к нему должны быть представлены не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия. Срок рассмотрения заявления и возврата: в течение 10 дней со дня приема заявления (представления полного комплекта документов), при необходимости этот срок может быть увеличен до 30 дней. Если не соблюдены условия для возврата или не представлены установленные документы, организация принимает решение об отказе в возврате и направляет посетителю сообщение об этом не позднее 5 дней со дня принятия такого решения. В случае если положительное решение о возврате принято, посетитель уведомляется не позднее 3 дней со дня принятия такого решения. Возврат денежных средств осуществляется способом, предусмотренным

организацией, в срок не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3. Возврат билета в случае отказа посетителя в случае смерти члена семьи или близкого родственника. Такой возврат является для посетителя вынужденным, если смерть члена семьи или близкого родственника произошла после покупки билета, но не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня его проведения. Размер возврата: полная стоимость билета. Порядок подачи заявления и требуемые документы: к заявлению прилагаются копии свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи или близким родственником, и документов о родстве посетителя с умершим лицом. Эти документы могут быть представлены в течение 14 дней со дня проведения концерта, если посетитель не имеет возможности приложить их сразу к заявлению. Срок направления заявления: не позднее дня проведения концерта. При направлении заявления с приложениями в электронной форме оригинал заявления и приложения к нему должны быть представлены не позднее 14 дней со дня проведения концерта. Срок рассмотрения заявления и возврата: в течение 10 дней со дня приема заявления (представления полного комплекта документов), при необходимости срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Если не соблюдены условия для возврата или не представлены документы, организация принимает решение об отказе в возврате и направляет посетителю сообщение об этом не позднее 5 дней со дня принятия такого решения. О возврате денежных средств посетитель уведомляется не позднее 3 дней со дня принятия такого решения. Возврат денежных средств производится не позднее 10 дней со дня принятия положительного решения способом, предусмотренным организацией исполнительских искусств.

4. Возврат билета по инициативе посетителя по иным причинам, не связанным с вынужденным возвратом. Размер возврата: заявление подано за 10 дней до концерта или ранее - возврат осуществляется в размере 100% стоимости билета; - заявление подано менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня концерта - возврат осуществляется в размере не менее 50% стоимости; - заявление подано менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня концерта - возврат осуществляется в размере не менее 30% стоимости; - заявление подано менее чем за 3 дня - организация вправе не осуществлять возврат. Собственный порядок организации может предусматривать иные, более высокие размеры сумм возврата. Срок направления заявления: для возврата денежных средств посетитель должен представить заявление не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия. Исключением является ситуация, если билет был приобретен по акциям и специальным программам, например с установлением скидок и льгот: такие билеты могут быть невозвратными, а организация может предложить замену мероприятия в соответствии с собственными правилами. Срок рассмотрения заявления и возврата: не должен превышать 10 дней со дня приема заявления. Если не соблюдены условия для возврата или не представлен обычный комплект документов, организация отказывает в возврате и направляет посетителю сообщение не позднее 5 дней со дня принятия такого решения. Если имеются основания для возврата, то посетитель уведомляется о положительном решении не позднее 3 дней со дня его принятия. Возврат денежных средств осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств способом, установленным организацией.

**Консультационный пункт по защите прав потребителей
филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области»
в Советском районе, г. Советск Кировской области ул. Кирова
д.1, т.(883375)22202, эл.почта 31_urist@sanepid.ru**