ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Дом русского зарубежья имени Александра Солженицына»

ПРИКАЗ

09.12.2020 № 157

Об утверждении Правил продажи и возврата билетов ГБУК г. Москвы «Дом русского зарубежья имени Александра Солженицына»

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 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», **приказываю**:

1. Утвердить новые Правила продажи и возврата билетов ГБУК г. Москвы «Дом русского зарубежья имени Александра Солженицына» согласно Постановлению Правительства РФ от 18.09.2020 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».

2. Утвердить Правила продажи и возврата билетов согласно Приложению №1 к настоящему Приказу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на заместителя директора по общим вопросам В.С.Угарова.

Директор В.А.Москвы

Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Дом русского зарубежья имени Александра Солженицына"

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», с Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" и регламентируют порядок для Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Дом русского зарубежья имени Александра Солженицына» (далее - **Организатор**) и Посетитель (далее - **Покупатель)** по продаже и возврату билетов на мероприятия, проводимые Организатором, а также правила посещения мероприятий.

1.2 Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Музея и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Организатором и Покупателем по покупке-продаже Билетов.

1.3 Организатор обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия состоялись в назначенные дни и время.

1.4 Термины и определения:

Платежная карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком- эмитентом.

Посетитель- физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку).

Билет, электронный билет (именной билет) - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право Посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Организатором (Приложение 1).

Абонемент, электронный абонемент (именной абонемент) - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право Посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий Организатора в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе) (Приложение 2).

Экскурсионная путевка, электронная экскурсионная путевка (именная экскурсионная путевка) - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой Организатором (Приложение 3).

Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств.

Кассы Организатора – кассы ГБУК г. Москвы "Дом русского зарубежья им. А. Солженицына" и кассы структурного подразделения «Квартира – музей А.И. Солженицына».

1.5 Приобретая билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) на любой вид услуг, предоставляемый Организатором, Покупатель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

2. Порядок продажи билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, абонементов, экскурсионных путевок.

2.1 При покупке билетов Покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения.

2.2 Оплачивая билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) на мероприятие, проводимое Организатором, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг, а также согласие с данными Правилами.

2.3 Покупатель может приобрести билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) в том числе именные билеты, абонементы и экскурсионные путевки. в Кассах Организатора, посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Организатора в соответствии с условиями Пользовательского соглашения, у уполномоченных представителей Организатора, заключивших с Организатором договор реализации билетов.

2.4 При приобретении билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) билетов у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Организатора), в случае возникновения каких-либо негативных последствий Организатор какой-либо ответственности не несет.

2.5 При приобретении льготного билета, Покупатель при посещении должен предъявить документ, подтверждающий льготу.

2.6 Покупатель может приобрести билеты, абонементы, экскурсионные путевки на мероприятия в кассе ГБУК г. Москвы "Дом русского зарубежья им. А. Солженицына" - вторник, среда, пятница, воскресенье с 11.00 до 18.00, четверг, суббота с 11.00 до 20.00 по адресу: г. Москва, ул. Нижняя Радищевская, дом 2, строение 3; на мероприятия Музея-квартиры А.И. Солженицына в кассе Музея-квартиры А.И. Солженицына - среда, пятница, суббота, воскресенье с 12.00 до 18.00, четверг с 14.00 до 20.00 по адресу: ул. Тверская, д. 12 стр.8, подъезд 14 ; или приобрести электронные билеты, электронные абонементы, электронные экскурсионные путевки на официальном сайте Организатора мероприятия http://www.domrz.ru.

2.7 **Билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именные билеты, абонементы и экскурсионные путевки** представляют собой документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, (приказ Министерства культуры РФ от 29 июня 2020 г. № 702.) Приложения 1,2,3.

Документ содержит:

а) сведения об организаторе мероприятия;

б) наименование и вид услуги;

в) время оказания услуги (время проведения мероприятия);

в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зале;

г) цену услуги;

д) категорию посетителей;

е) сведения об изготовителе бланка;

ж) ФИО посетителя

2.8 Билеты (электронные билеты), абонементы, (электронные абонементы), экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки) на заказные мероприятия выкупаются не позднее чем за 5 календарных дней до даты проведения мероприятия.

2.9 Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия ГБУК г. Москвы "Дом русского зарубежья им. А. Солженицына" Покупатель может уточнить в кассе, по телефону +7 (495) 137-83-87 доб. 1011,1012, а также на сайте http://www.domrz.ru.

2.10 Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Музея-квартиры А.И. Солженицына посетитель может уточнить в кассе, по телефону +7 (495) 692-04-01, а также на сайте http://www.domrz.ru.

2.11 ПОКУПКА ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА САЙТЕ

2.11.1 Купить электронные билет, абонемент и экскурсионную путевку в режиме реального времени можно на сайте http://www.domrz.ru в разделе «Афиша» или путем нажатия кнопки «Купить билет» в верхней части сайта.

2.11.2 Электронный билет, (электронный абонемент, электронная экскурсионная путевка) представляет собой цифровую запись в базе данных Организатора, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо предъявить в распечатанном виде или на любом электронном носителе для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.11.3 Безопасность Платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International, MasterCard Worldwide (3DSecure: Verified by Visa, MasterCard SecureCode) и

национальной платежной системой МИР. Безопасность передаваемой информации обеспечивается Банком-эквайером с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

2.11.4 Для оплаты заказа Покупатель автоматически перенаправляется на сайт Банка-эквайера для проверки данных Банковской карты Покупателя. При успешном проведении Платежа со счёта Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа. В случае, если оплата Заказа не была завершена и/или завершена не успешно, Покупатель вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, изложенному в п.2.11. При успешной оплате Покупатель получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, файл электронного билета, абонемента, экскурсионной путевки для сохранения его в электронном виде.

2.11.5 Оплата Заказа на сайте возможна только Банковской картой. Оплата электронного заказа в кассе не предусмотрена.

2.11.6 Со всеми вопросами, претензиями и пожеланиями, связанными с осуществлением Платежа с использованием Банковской карты, Покупатель может обратиться в службу Технической поддержки системы продажи билетов по электронному адресу help@ubsystem.ru.

3. Порядок и условия возврата Покупателем билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимое Организатором мероприятие в случае отказа Покупателя от посещения мероприятия по собственной инициативе.

3.1. В случае отказа от посещения проводимого Организатором мероприятия по собственной инициативе, Покупатель вправе обратиться с Заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя. (Приложения 4,5.)

3.2 Заявление о возврате представляется в Кассы Организатора, либо направляется Покупателем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

3.3 Представление заявления о возврате в Кассы Организатора производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Покупателя (его представителя).

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

3.4 К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.

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

3.6 Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы регистрируются Организатором в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Организатор делает отметку на копии заявления о возврате 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).

3.7 В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Организатор осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 3.11 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.8 О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п.3.11 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Организатор 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) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) (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 организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается Покупателем в заявлении о возврате.

3.9 О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) организация исполнительских искусств, музей либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Покупателя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения Организатора о возврате денежных средств указывается Покупателем в заявлении о возврате.

Организатор осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Возврат денежных средств за билеты, абонементы и экскурсионные путевки, приобретенные в кассах Организатора, осуществляется в той кассе, в которой были приобретены билеты (среда, четверг, пятница с 11.00 до 17.00.)
Возврат денежных средств производится наличными или на банковскую карту в зависимости от формы оплаты.

3.10 В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" в случае отказа Покупателя от посещения проводимого Организатором мероприятия по собственной инициативе Покупатель имеет право при возврате билета, абонемента или экскурсионной путевки не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента (не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия) или экскурсионной путевки.

В случае отказа Покупателя от посещения, проводимого Организатором мероприятия менее чем за три дня до проведения мероприятия Организатор вправе не возвращать Покупателю стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки.

3.11 В случае отказа Покупателя от посещения проводимого Организатором мероприятия по собственной инициативе, Покупатель вправе возвратить билет, абонемент и экскурсионную путевку, в том числе именной билет, именной абонемент и именную экскурсионную путевку, при соблюдении следующих условий:

а) билет, в том числе именной билет, абонемент, в том числе именной абонемент, и экскурсионная путевка, в том числе именная экскурсионная путевка, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета, в том числе именного билета, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки, представлено Организатору не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия.

в) заявление о возврате абонемента, в том числе именного абонемента, представлено Организатору не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

г) билет, абонемент и экскурсионная путевка не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Организатором в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты, абонементы и экскурсионные путевки не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пп.3.3-3.6 настоящих Правил.

4. Порядок переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые Организатором мероприятия.

4.1 Покупатель, приобретший именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку на проводимое организацией исполнительских искусств или музеем зрелищное мероприятие, вправе обратиться в организацию исполнительских искусств или музей не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки на другое лицо (далее - Заявление о переоформлении).

4.2 Заявление о переоформлении представляется Покупателем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, Организатору

4.3 Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Покупателя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

Представление заявления о переоформлении представителем Покупателя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя Покупателя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

4.4 Именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок, переоформляются без дополнительной платы.

В случае если именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене (для льготной категории граждан), то они могут быть переоформлены только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки для лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка, должна быть равна стоимости льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, абонементе или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление. В случае если стоимость льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки превышает стоимость льготного билета, абонемента или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, абонементе или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты Покупателем разницы между льготной стоимостью билета, абонемента или экскурсионной путевки, предъявленных на переоформление, и стоимостью билета, абонемента или экскурсионной путевки, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

В случаях, указанных в абзаце втором настоящего пункта, к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, и лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

4.5 Переоформление именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки осуществляется Организатором в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в пп. 4.1-4.4 настоящих Правил.

5. Порядок и условия возврата Покупателем билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые Организатором мероприятия в случае отказа Покупателя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с его болезнью.

5.1. В случае отказа Покупателя от посещения, проводимого Организатором мероприятия в связи с его болезнью Покупатель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. (Приложения 4.5)

5.2 Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Покупателем (его представителем) в Кассы Организатора, 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 приобретен билет, абонемент или экскурсионная путевка.

5.3 Представление Организатору заявления о возврате в связи с болезнью производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Покупателя (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 Покупателя.

5.4 К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Покупателя, препятствующего посещению мероприятия.

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

5.6 В случае невозможности представления Покупателем в срок, указанный в п. 5.2 настоящих Правил, документов, указанных в п. 5.4 б настоящих Правил, Покупатель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный п. 5.2 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 пп.5.3 и 5.4 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

5.7 Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Организатором в день их получения.

По требованию Покупателя (его представителя) Организатор 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).

5.8 Организатор 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 п. 5.4 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления Организатору в полном объеме документов, указанных в п.5.5 настоящих Правил.

5.9 По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи Организатор принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 5.12 настоящих Правил, и сообщает об этом Покупателю (его представителю).

5.10 О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных в п. 5.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Организатор сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

вручает Покупателю (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 Покупателю решения Организатора об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

5.11 Организатор не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств Покупателю (его представителю) в размере полной стоимости билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента (с учетом положений п 7.2 настоящих Правил), экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки, уведомляет Покупателя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Покупателю решения организатора о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Организатор осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.12 В случае отказа Покупателя от посещения проводимого Организатором мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе возвратить билет

(электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, именной абонемент и именную экскурсионную путевку, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именная экскурсионная путевка, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных в п.5.6 настоящих Правил) должны быть представлены в Кассы Организатора либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в п.5.4 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 в пп.5.2-5.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именная экскурсионная путевка, приобретены до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

6. Порядок и условия возврата посетителем билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые Организатором мероприятия в случае отказа Покупателя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

6.1 В случае отказа Покупателя от посещения проводимого Организатором мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, покупатель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. (Приложения 4.5)

6.2 Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется Покупателем (его представителем) в Кассы Организатора, 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 Покупателем был приобретен билет, абонемент или экскурсионная путевка.

6.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника Организатору производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Покупателя (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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки, на посещение мероприятия;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Покупателя 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 неполнородными братом или сестрой).

6.5. 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.

6.6 В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п.6.2 настоящих Правил, документов, указанных п. 6.4 «б» и «в» настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения 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 покупателем 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 п. 6.4 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6.7 Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются организатором в день их получения.

По требованию Покупателя (его представителя) организатор 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).

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

В случаях, предусмотренных п 6.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления Организатору в полном объеме документов, указанных в п. 6.4 настоящих Правил.

6.9 По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Организатор принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, абонемент или экскурсионную путевку, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 6.12 настоящих Правил, и сообщает об этом Покупателю (его представителю).

6.10 О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных 6.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Организатор сообщает Покупателю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

вручает Покупателю (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 Покупателю решения Организатора об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

6.11. О принятом решении о возврате денежных средств Покупателю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений п. 7.2 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, Организатор не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет покупателя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Организатора о возврате денежных средств указывается Покупателем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Организатор осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.
Возврат денежных средств за билеты, абонементы и экскурсионные путевки, приобретенные в Кассах Организатора, осуществляется в той кассе, в которой были приобретены билеты (среда, четверг, пятница с 11.00 до 17.00.)
Возврат денежных средств производится наличными или на банковскую карту в зависимости от формы оплаты.

6.12. В случае отказа Покупателя от посещения, проводимого Организатором мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, Покупатель вправе возвратить билет, абонемент и экскурсионную путевку, в том числе именной билет, именной абонемент и именную экскурсионную путевку, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), в том числе именная экскурсионная путевка, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п.6.6 настоящих Правил) представлены Организатору либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 6.4 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 пп. 6.2-6.6 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), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки.

7. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов), в том числе именных абонементов, на проводимые организацией исполнительских искусств или музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия

7.1 Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые Организатором 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.

7.2 Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата Покупателем абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, на проводимые Организатором мероприятия при отказе Покупателя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником осуществляется в случае, если указанные

обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

8. Прочие особенности возврата

8.1 В случае опоздания на мероприятие и/или не посещения мероприятия по какой-либо причине, Организатор не возмещает Покупателю стоимость билета.

8.2 В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в Кассах Организатора или у официальных представителей Организатора, с неповрежденным контролем.

8.3 Возврату подлежит только номинальная стоимость билета. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, Организатором не возмещаются.

8.4 Для Возврата электронных билетов, электронных абонементов, электронных экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, абонементов, экскурсионных путевок не позднее дня проведения мероприятия необходимо перейти по ссылке www.domrz.ru/tickets/#/refund, и в предложенной форме указать номера билетов, абонементов, экскурсионных путевок, которые нужно вернуть, и соответствующие номера заказов. После нажатия кнопки "оформить возврат", билеты будут помечены как возвращенные, а деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

8.5 Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа билетов, приобретенных на сайте Организатора осуществляется в рабочие дни с 10:00 до 17:00 часов по московскому времени. Срок обработки запроса составляет 5 рабочих дней.

8.6 В случае замены мероприятия билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки), приобретенные на сайте и в Кассах Организатора, либо у его официальных представителей считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

8.7 В случаях отмены мероприятия (оказания услуг) по инициативе Организатора стоимость возвращаемых билетов, абонементов и экскурсионных путевок возмещается полностью. Срок Возврата не ограничен.

8.8 При перенесении 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, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. N 442, по желанию Покупателя производится возврат стоимости билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок без ограничения сроков возврата или обмен билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) на Ваучер (электронный ваучер) (Приложение 6).

Организатор обязуется в течении 18 месяцев после отмены ограничений провести отмененное мероприятие и не позднее чем за 30 дней до начала перенесенного мероприятия обменять ваучеры на билеты, абонементы, экскурсионные путевки без какой-либо доплаты.

8.9 Организатор не несет ответственности за поддельные билеты (абонементы, экскурсионные путевки), и билеты (абонементы, экскурсионные путевки), приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Организатора.

8.10 Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

8.11 Организатор имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале или публикуя на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

4. Согласие на обработку персональных данных

Покупатель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Организатором в целях продажи, возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок на мероприятия, проводимые Организатором, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской

Федерации. Организатор мероприятия гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Приложения:

1. Форма билета (электронного билета)
2. Форма абонемента (электронного абонемента)
3. Форма экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)
4. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных в кассе наличными денежными средствами.
5. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных в кассе платежной картой.
6. Форма ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие (форма электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие)