



**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

**АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«КОНЦЕРТНО-ТЕАТРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
«ЮГРА-КЛАССИК»**

ПРИКАЗ

№ 1491-ОД
от 14.07.2026

г. Ханты-Мансийск

Об утверждении Правил продажи, возврата билетов

В соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15.11.2005 № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 года № 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»:

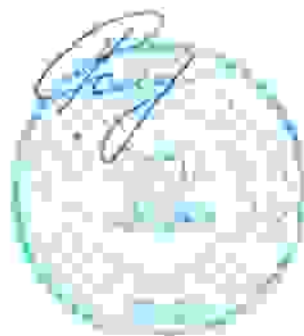
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - Правила продажи билетов на мероприятия, организуемые АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик» (Приложение № 1 к настоящему приказу);
 - Правила и условия возврата билетов (Приложение № 2 к настоящему приказу).
2. Признать утратившим силу приказ АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик» (далее – Учреждение) от 14.07.2026 № 270-ОД.
3. Медиациентру разместить утвержденные документы на официальном сайте Учреждения и в билетной кассе Учреждения.

4. Отделу делопроизводства (Кукушкина С.А.) ознакомить заинтересованных работников с настоящим приказом.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Романова Е.Г.

**Правила продажи билетов на мероприятия,
организуемые АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик»
(далее – Учреждение)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (зрителя) и Продавца (Учреждение) при продаже и возврате билетов на мероприятия, организуемые Учреждением (далее - Правила), разработанные в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;
- Письмом Министерства культуры РФ от 13.09.2009 № 29-01-39/04 «О направлении Методических указаний о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, входящими в ведение Министерства культуры РФ»;

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путём их размещения в билетной кассе Учреждения, на официальном сайте <http://ugraclassic.ru/> в разделе «Зрителям» и являются договором публичной оферты. Покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Учреждением и зрителем по купле-продаже билетов.

1.3. Учреждение обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заложенные в репертуаре, состоялись в назначенные дни и время, на должном художественном и техническом уровне.

1.4. В исключительных случаях Учреждение оставляет за собой право вносить отдельные изменения в программы мероприятий, даты и состав исполнителей.

1.5. Учреждение предоставляет информацию о концертах (программы, исполнители), размещая афиши, другие информационные материалы на стендах зала билетной кассы, на сайте Учреждения и в официальных группах в социальных сетях.

Информацию о концертах также можно получить по телефонам +7(3467) 352-635, 352-703 (отдел маркетинга и рекламы), +7(3467)352-535 (касса).

2. Общие правила продажи билетов

2.1. Продажа билетов в билетной кассе Учреждения осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

Кассовый чек – бланк строгой отчетности, первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники (далее – ККТ) в момент расчета между Учреждением и зрителем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления.

2.2. Форма билета, в том числе (электронного билета) представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702). Билеты, приобретаемые в кассе Учреждения, изготавливаются типографским способом. Билеты (в т.ч. электронные билеты) содержат следующую обязательную информацию:

- корешок: указывается информация о серии, номере и стоимости билета, наименование мероприятия, проводимого Учреждением. На корешке дублируется серия и номер билета;

- сведения об Учреждении: указывается наименование Учреждения, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика, вид билета (билет или электронный билет), серия и номер билета или уникальный номер электронного билета;

- знак информационной продукции (возрастная метка);

- сведения о мероприятии: указывается наименование мероприятия, дата, время и место его проведения, стоимость билета (электронного билета), место размещения зрителя (место, ряд, сектор);

- иная информация (сведения (реквизиты), предусмотренная законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники (статья 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»);

- сведения об изготовителе бланка билета (наименование и (или) сокращенное наименование (при наличии) изготовителя бланка билета, место нахождения (адрес) и идентификационный номер налогоплательщика;

- контроль.

2.3. Билеты на мероприятия, организуемые Учреждением, можно приобрести:

- в кассе, расположенной в здании Учреждения по адресу ул. Мира, 22. Режим работы кассы: с 11.00 до 19.00 (с перерывом на обед с 14.00 до 15.00) ежедневно, выходной – понедельник). Режим работы билетной кассы может быть изменен по особому распоряжению Учреждения;

- на сайте Учреждения <http://ugraclassic.ru>.

2.4. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефону +7(3467) 352-535, а также на официальном сайте Учреждения: <http://ugraclassic.ru>.

2.5. При осуществлении расчета кассир билетной кассы Учреждения выдает билет (бланк строгой отчетности) и кассовый чек. В случае приобретения билета онлайн при оформлении билета зрителю направляется билет и кассовый чек в электронной форме на указанный адрес электронной почты.

2.6. Кассовый чек, полученный зрителем в электронной форме и/или распечатанный им на бумажном носителе, приравнивается к кассовому чеку, отпечатанному ККТ на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком кассовом чеке, идентичны направленному зрителю в электронной форме кассовому чеку.

2.7. Приобретая билет (электронный билет), зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи и возврата билетов при посещении

Учреждения. Билет (электронный билет) и кассовый чек не дублируются и не восстанавливаются в случае их утраты по любой причине.

2.8. Билет (электронный билет) с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Учреждение от каких-либо обязательств по нему.

2.9. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета (электронного билета) в случае приобретения его в рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Учреждением на распространение билетов.

При выявлении факта незаконного приобретения или использования билета (электронного билета), Администрация Учреждения может принять решение о запрете посещения зрителем мероприятия Учреждения.

2.10. Дети до 3-х лет имеют возможность посещения мероприятия бесплатно, при условии, что сопровождаются взрослыми и не занимают отдельного кресла в зрительном зале.

2.11. Один билет даёт право посещения мероприятий Учреждения одному зрителю.

2.12. На вечерние мероприятия допускаются дети с 12 лет в сопровождении взрослого.

В случае, если дети нарушают тишину и мешают проведению мероприятия, Учреждение оставляет за собой право обратиться с просьбой покинуть помещение.

2.13. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билетов Учреждение рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях, иных сопровождающих лицах. Учреждение не несет ответственности за нарушение зрителем данных рекомендаций.

2.14. Контроль прохода зрителей в Учреждение осуществляется по билетам с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

2.15. Инвалидам-колясочникам предоставляются специальные места по предварительной заявке, сделанной по телефону +7 (3467) 352-535.

3. Правила бронирования и продажи билетов

3.1. По желанию зрителей возможно бронирование билетов на концерты по телефонам: +7 (3467) 352-535 (билетная касса). Бронирование производится в рамках графика работы билетной кассы (пункт 2.3.).

3.2. При бронировании билетов зритель сообщает билетному кассиру, необходимую информацию о своих персональных данных: фамилию, имя, отчество (при наличии), контактные данные (номер мобильного телефона) для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить билет в билетной кассе Учреждения.

Срок брони составляет 72 часа с момента оформления заказа, по истечении которого бронь снимается без информирования зрителя. Для продления брони зритель должен уведомить кассира о точной дате выкупа билетов.

Учреждение оставляет за собой право изменить срок бронирования билетов, сообщив об этом зрителю при оформлении брони, либо закрыть возможность бронирования на данное мероприятие.

3.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения. Информация находится на стендах кассового зала и на официальном сайте Учреждения.

3.4. Билет на мероприятие приобретается для каждого зрителя, в том числе для ребенка старше 3-х лет. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое в Учреждении, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Учреждением, а также согласие с данными Правилами.

3.5. За 30 минут до начала мероприятия билетная касса Учреждения в первую очередь продает билеты на текущий концерт.

3.6. Оплата билетов проводится за наличный расчёт или по банковским картам платёжных систем, действующих на территории Российской Федерации, в российских рублях по указанным в билетах ценам через терминал.

3.7. Цены на билеты устанавливаются Учреждением на основании Приказа. Одновременно утверждается расписание мест зала, которая учитывает сложность и особенность каждого конкретного мероприятия.

3.8. Информация о стоимости билетов размещается на сайте Учреждения. Учреждение оставляет за собой право изменять цены на билеты.

3.9. Билеты не дублируются для финансовой и налоговой отчетности.

3.10. Билеты необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять по первому требованию представителям администрации Учреждения.

4. Правила бронирования и продажи билетов для юридических лиц

4.1. Юридическому лицу (организации) в целях организации коллективных посещений необходимо обратиться в Учреждение не менее, чем за 5 рабочих дней до даты проведения мероприятия, направив письмо-заявку на фирменном бланке с подписью руководителя и печатью организации, с указанием полного наименования организации и её банковских реквизитов, названием мероприятия, его даты, количеством билетов для заключения договора и выставления счёта. В письме-заявке указывается контактное лицо (ФИО, номер телефона и электронной почты), которому будут переданы билеты. Письмо нужно направить по адресу электронной почты marketing@ugraclassic.ru, либо в отдел делопроизводства kto@ugraclassic.ru.

4.2. После заключения договора и исполнения обязательств по оплате билета будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации заказчика при наличии соответствующих документов (доверенность, документ, удостоверяющий личность).

4.3. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

5. Порядок продажи и использования электронных билетов

5.1. Продажа электронных билетов на мероприятия Учреждения осуществляется на официальном сайте <http://ugraclassic.ru/> в разделе «Афиша» или «Купить билет».

Форма электронного билета аналогична форме билета на бумажном носителе и включает всю необходимую информацию, предусмотренную для бланка строгой отчетности, утвержденную Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

5.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Учреждения, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес зрителя, указанный при оформлении заказа. При посещении мероприятий Учреждения электронный билет необходимо распечатать или предъявить контролёру на экране телефона. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

5.3. При оформлении билетов зритель соглашается с настоящими правилами, а также даёт согласие на обработку персональных данных.

5.4. Для успешного оформления заказа зрителю необходимо указать номер телефона, адрес электронной почты, фамилию, имя, отчество.

5.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на зрителя. В случае допущения ошибки при указании контактных данных, Учреждение не несёт ответственности за получение зрителем электронных билетов, а также своевременной информации об отмене/переносе мероприятия.

5.6. Для оплаты электронного билета могут быть использованы банковские карты платёжных систем, действующих на территории Российской Федерации.

5.7. Порядок действий при покупке билета на сайте ugraclassic.ru

5.7.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте ugraclassic.ru в разделе «Афиша», путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет», далее можно осуществить покупку электронного билета на мероприятие.

5.7.2. Выбранные зрителем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через Платёжную систему.

5.7.3. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

5.7.4. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 (двадцати) минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

5.7.5. После подтверждения успешной оплаты электронный билет и квиванция об оплате отправляются на указанный зрителем адрес электронной почты. После проведения оплаты формируется электронный билет. Зритель, оформляющий несколько билетов на один концерт, действует от имени всех зрителей, на которых оформляется заказ, в связи с чем все зрители считаются ознакомлены с настоящими правилами.

5.7.6. При возникновении трудностей с приобретением электронного билета, а также за дополнительной информацией можно обратиться по телефону +7 (3467) 352-595) в рамках режима работы билетной кассы Учреждения (пункт 2.3.).

5.8. Правила использования электронного билета.

5.8.1. Электронный билет может быть предъявлен в распечатанном или электронном виде (на экране электронного устройства).

5.8.2. Зритель несёт ответственность за сохранность и защиту электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов, доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

5.9. В соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», зритель признаёт и соглашается с предоставлением Учреждению своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных зрителем, которые получены Учреждением в процессе оформления билета, а именно: фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных зрителя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Зритель даёт Учреждению право на обработку персональных данных в связи с предоставлением зрителю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения зрителем посредством электронной почты информационных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Учреждением. Зритель имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, направив соответствующее уведомление по адресу электронной почты marketing@ugraclassic.ru.

В связи с тем, что обработка персональных данных зрителя осуществляется на основании исполнения договора, заключённого на условиях настоящей оферты, согласие зрителя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

6. Права и обязанности Учреждения

6.1. Учреждение обязуется использовать информацию, полученную от зрителя, только в целях исполнения обязательств перед зрителем.

6.2. Учреждение имеет право в одностороннем порядке установить для зрителя ограничения в приобретении билетов в случае нарушения установленных Правил.

6.3. Учреждение не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы веб-сайта по независящим от Учреждения причинам.

6.4. Учреждение не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования веб-сайта и несанкционированного доступа к веб-сайту.

6.5. Учреждение не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

6.6. Учреждение не несет ответственности за подлинность билетов, приобретенных у физических лиц и организаций, не уполномоченных Учреждением реализовывать билеты.

6.7. Ответственность Учреждения перед зрителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов. Спорные вопросы между Учреждением и зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности решения, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки билета в класс Учреждения. Льготы на посещение мероприятий.

7.1. Правом внеочередного приобретения билетов пользуются категории граждан, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

Категории граждан, имеющих право на внеочередное бесплатное посещение:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы (основание – статья 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»).

Категории граждан, имеющих право на внеочередное пользование всеми видами услуг при посещении:

- Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней (полные кавалеры ордена Трудовой Славы) (основание – статья 5 Федерального закона от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»);

- Женщины, удостоенные звания «Мать-героиня» (основание – статья 7 Федерального закона от 28.11.2025 № 435-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий женщинам, удостоенным звания «Мать-героиня»).

Категории граждан, имеющих право на преимущественное пользование всеми видами услуг при посещении:

- Участники Великой Отечественной войны из числа лиц, указанных в подпунктах «а», «б», «в» подпункта 1 пункта 1 статьи 3 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах» (основание – статья 15 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- Ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в подпунктах 1-4 пункта 1 статьи 3 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах» (основание – статья 16 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», лица, награжденные знаком «Жителю осажденного Севастополя», и лица, награжденные знаком «Житель осажденного Сталинграда» (основание – статья 18 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»).

7.2. Порядок реализации права внеочередного приобретения билетов:

7.2.1. Внеочередное обслуживание осуществляется в класс Учреждения при личном обращении гражданина.

7.2.2. Основанием для предоставления права внеочередной покупки является предъявление кассиру документа, подтверждающего льготный статус (перечень документов определен в Приложении № 1 к Правилам продажи билетов на мероприятия, организуемые АУ «Концертно-театральный центр «Огра-Классик»).

7.2.3. Кассир обязан обслужить гражданина, имеющего право внеочередной покупки, после завершения текущей операции с покупателем, стоящим в общей очереди.

7.3. Ограничения внеочередного приобретения билетов:

7.3.1. Право внеочередной покупки действует при наличии билетов в продаже на момент обращения.

7.3.2. Если билеты на мероприятие поступили в ограниченном количестве и реализуются по акции или предварительной записи, внеочередное право действует только в рамках общего регламента продаж (за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ).

7.4. Учреждение предоставляет право на приобретение билетов на льготных условиях (скидка) или бесплатное посещение мероприятий отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также локальными актами Учреждения.

7.5. Льготная цена применяется только к билетам, приобретаемым для личного пользования льготником. Количество билетов по льготной цене в одни руки может быть ограничено (не более 2-х билетов при условии, что второй билет приобретается для сопровождающего лица, если это предусмотрено законодательством, или для другого льготника при предъявлении его документов).

7.6. Льготный билет оформляется кассиром только при личном предъявлении оригинала документа (или его нотариально заверенной копии), дающего право на льготу и документа, удостоверяющего личность либо с использованием сервиса цифрового ID. Кассир вправе сверить фотографию в документе с личностью предъявителя.

7.7. Учреждение вправе отказать в продаже льготного билета, если предъявленный документ просрочен, не читаем, не содержит фотографии (если наличие фото обязательно) или не соответствует перечню, установленному настоящим Правилам.

7.8. Билет, приобретенный по льготной цене (или бесплатный билет), действителен только при предъявлении документа, подтверждающего льготу. Если посетитель не может предъявить такой документ на контроле, он не допускается на мероприятие, стоимость билета не возвращается.

7.9. Льготы не распространяются на мероприятия, проводимые сторонними организациями (если иное не оговорено договором).

7.10. Скидки и льготы не суммируются. При наличии у гражданина нескольких оснований для льготы, применяется одна, наиболее выгодная для посетителя.

7.11. В случае утери льготного билета он не восстанавливается, денежные средства не возвращаются.

8. Продажа билетов по специальным программам в билетной кассе Учреждения

8.1. Для стимулирования продаж на отдельные мероприятия Учреждением предоставляются специальные предложения, проводятся акции для физических лиц в виде скидки, иных поощрений. Воспользоваться специальными предложениями можно только при приобретении билетов в билетной кассе Учреждения.

8.2. Проведение акций, специальные предложения и их условия устанавливаются приказом директора Учреждения (лица, его замещающего) и размещаются на официальном сайте Учреждения www.agtaclassic.ru, в официальных социальных сетях Учреждения, на стенде билетной кассы Учреждения.

Категории граждан, имеющие право на льготное посещение мероприятий, размер льгот, виды услуг по которым предоставляются льготы, срок предоставления льгот

№	Категория граждан, которым предоставляется льгота	Вид услуг, по которым предоставляются льготы	Размер льготы	Срок предоставления льготы	Документ, предъявляемый для получения льготы
1.	Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы	Услуги, определенные преискурантом на платные услуги, оказываемые Учреждением, утвержденные приказом директора Учреждения	100 % внеочередное бесплатное посещение	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Удостоверение о присвоении звания Героя СССР; Грамота о присвоении звания Героя РФ/копия (выписка) Указа Президента РФ о присвоении гражданину звания Героя РФ/ Орденская книжка награжденного
2.	Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней (полные кавалеры ордена Трудовой Славы)		10 % внеочередное пользование всеми видами услуг	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Удостоверение о присвоении звания Героя Социалистического Труда/Героя Труда/ Орденская книжка награжденного
3.	Женщины, удостоенные звания «Мать-героиня»		10 % внеочередное пользование всеми видами услуг	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Грамота о присвоении звания «Мать-героиня»/ Удостоверение установленного образца/ Электронное удостоверение с QR-кодом из ФГИС «Единый портал государственных услуг»/ Цифровой ID национального мессенджера МАХ
4.	Участники Великой Отечественной войны из числа лиц, указанных в подпунктах «а-ж», п.б.		10 % преимущественное	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Удостоверение установленного образца/ Электронное удостоверение с

	подпункта 1 пункта 1 статьи 2 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»		пользование всеми видами услуг		QR-кодом из ФГИС «Единый портал государственных услуг»/ Цифровой ID национального мессенджера МАХ
5:	Ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в подпунктах 1-4 пункта 1 статьи 3 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»		10 % преимущественное пользование всеми видами услуг	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Удостоверение установленного образца/ Электронное удостоверение с QR-кодом из ФГИС «Единый портал государственных услуг»/ Цифровой ID национального мессенджера МАХ
6:	Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», лица, награжденные знаком «Жителю осажденной Севастополя», и лица, награжденные знаком «Житель осажденного Сталинграда»		10 % преимущественное пользование всеми видами услуг	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Удостоверение установленного образца/ Электронное удостоверение с QR-кодом из ФГИС «Единый портал государственных услуг»/ Цифровой ID национального мессенджера МАХ
7	Лица, указанные в подпунктах «а» - «в» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 15 мая 2026 г. № 327 «О единых базовых мерах поддержки лиц, принимавших (принимавших) участие в специальной военной операции, и других категорий лиц в субъектах Российской Федерации» (далее – Указ от 15 мая 2026 г. № 327)		100 %	На срок не менее чем до конца года, следующего за годом завершения специальной военной операции	Документ, подтверждающий статус участника специальной военной операции (далее – СВО) (удостоверение ветерана боевых действий, справка из Военного комиссариата о статусе участника СВО, копия контракта) / Цифровой ID национального мессенджера МАХ

8.	Члены семьи лиц, указанных в подпунктах «а» - «в» пункта 1 Указа от 15 мая 2026 г. № 327		100 %	На срок не менее чем до конца года, следующего за годом завершения специальной военной операции	Справка, подтверждающая статус члена семьи лица, принимающего (принимавшего) участие в СВО/ Цифровой ID национального мессенджера МАХ
9.	Лица, указанные в подпунктах "а", "в" пункта 1 Указа от 15 мая 2026 г. № 327, признанных в установленном порядке инвалидами вследствие увечья (рапыния, травмы, контузии) или заболевания, полученных или в связи с участием (выполнением задач) в специальной военной операции, выполнением задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции, в ходе боевых действий в соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики в составе Вооруженных Сил		100 %	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Документ, подтверждающий статус участника СВО (удостоверение ветерана боевых действий, справка из Военного комиссариата о статусе участника СВО) / Удостоверение, справка или иной документ, подтверждающая факт установления инвалидности/ Цифровой ID национального мессенджера МАХ

	Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 года				
10.	Члены семей лиц, указанных в подпунктах "а"- "в" пункта 1 Указа от 15 мая 2026 г. № 327, признанных в установленном порядке инвалидами вследствие увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученных ими в связи с участием (выполнением задач) в специальной военной операции, выполнении задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на государственной границе Российской Федерации и территорий субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции, в ходе боевых действий в соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики в составе		100 %	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Удостоверение члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны или ветерана боевых действий

	Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики • Члены семьи лиц, указанных в подпунктах "а" - "в" пункта 1 Указа от 15 мая 2026 г. № 327, погибших (умерших) в связи с участием в специальной военной операции, выполнением указанных задач				
11.	Дети дошкольного возраста		10 %	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Свидетельство о рождении (для граждан РФ, не достигших 14-летнего возраста)/ Письмо - заявка от дошкольных, образовательных или социальных учреждений/ Цифровой ID национального мессенджера MAX (сведения представителя несовершеннолетнего лица)
12.	Обучающиеся		10 %	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Свидетельство о рождении (для граждан РФ, не достигших 14-летнего возраста)/ Национальный или заграничный национальный паспорт/ Студенческий билет/ Электронный студенческий билет с QR-кодом из ФГИС «Единый портал государственных услуг/ Цифровой ID национального мессенджера MAX

13.	Инвалиды		10 %	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Удостоверение установленного образца/ Электронное удостоверение с QR-кодом из ФГИС «Единый портал государственных услуг»/ Цифровой ID национального мессенджера МАХ
14.	Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву		10 %	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Военный билет с отметкой о прохождении в данный момент службы по призыву/ Цифровой ID национального мессенджера МАХ
15.	Неработающие пенсионеры (женщины, достигшие возраста 55 лет, и мужчины, достигшие возраста 60 лет)		10 %	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Пенсионное удостоверение/ Цифровой ID национального мессенджера МАХ/ справка из Социального фонда России, подтверждающая статус пенсионера и отсутствие трудовой занятости/ иные подтверждающие документы
16.	Ветераны труда, лица, проработавшие в тылу в период Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов		10 %	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Удостоверение установленного образца/ Электронное удостоверение с QR-кодом из ФГИС «Единый портал государственных услуг»/ Цифровой ID национального мессенджера МАХ
17.	Жертвы политических репрессий, а также лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, и		10 %	Бессрочно, в пределах режима работы Учреждения	Свидетельство о праве на льготы, выдаваемого лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий/ Цифровой ID национального мессенджера МАХ/

	приравненных к ним категорий граждан				ные документы, подтверждающие статус льготной категории
--	---	--	--	--	--

Правила и условия возврата билетов

1. Правила и условия возврата билетов на проводимые в АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик» мероприятия.

1.1. Порядок возврата билетов (электронных билетов) на проводимое в АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик» (далее - Учреждение) по инициативе Учреждения.

1.1.1. Возврат билетов (электронных билетов), абонементов производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия.

Билеты (электронные билеты), купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие. Но зритель вправе возвратить Учреждению билеты (электронные билеты) и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

1.1.2. В случаях замены или переноса мероприятия возврат билетов (электронных билетов) производится до указанного установленной даты и времени начала мероприятия. После даты и времени начала мероприятия возврат невозможен.

1.1.3. При отмене мероприятия по инициативе Учреждения возврат билетов (электронных билетов) производится, начиная с даты информирования посетителей на официальном сайте <https://ugraclassic.ru/>, в социальных сетях и в билетной кассе Учреждения до указанного установленной даты и времени начала мероприятия.

1.1.4. Денежные средства за билеты, приобретенные в билетной кассе и онлайн на сайте Учреждения, возвращаются посетителю в размере 100% согласно ценам, указанным на бланке билета.

1.1.5. При возврате билета, приобретенного в билетной кассе Учреждения, необходимо предъявить кассиру кассовый чек и бланк билета.

1.1.6. Возврат денежных средств за билеты (электронные билеты), приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, которой они были оплачены, в сроки и порядке, установленные банком-эмитентом.

1.1.7. Для возврата электронных билетов, приобретенных на сайте Учреждения <https://ugraclassic.ru/>, необходимо заполнить электронную форму, ссылка на которую указывается в объявлениях об отмене мероприятия.

1.1.8. Абонемент является единым творческим продуктом, поэтому в случае частичного посещения мероприятия, входящее в абонемент, стоимость абонемента не пересчитывается и возврату не подлежит.

1.2. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов) на проводимое в Учреждении мероприятие в случае отказа от посещения мероприятия по инициативе зрителя.

1.2.1. Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 года № 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 зрителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия по причинам, не связанным с волеизъявлением зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате

билета (электронного билета) и возмещения денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных зрителя (далее – заявление о возврате), при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя). Форма заявления о возврате утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 1 к Правилам и условиям возврата билетов).

1.2.2. Заявление о возврате билетов, приобретенных в кассе Учреждения, и приложен к нему (указанные в Приложениях к настоящему Положению) предоставляется зрителем (его представителем) следующими способами:

- оригиналы документов в отдел делопроизводства Учреждения (согласно графику работы);
- оригиналы документов в билетную кассу Учреждения (согласно графику работы билетной кассы (пункт 2.3. Правил и условий продажи билетов);
- скан оригиналов документов на адрес электронной почты: kio@ugraclassic.ru;
- оригиналы документов заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу: 628012, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, 32, АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик».

1.2.3. Предоставление заявления о возврате в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением либо по электронной почте, к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя.

1.2.4. В случае предоставлении заявления о возврате представителем зрителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность.

1.2.5. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения (в рамках режима работы отдела делопроизводства). Документы, принесенные после окончания рабочего дня отдела делопроизводства, регистрируются на следующий рабочий день.

1.2.6. По требованию зрителя (его представителя) Учреждение 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).

1.2.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения зрителем условий, указанных в пункте 1.2.11. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

1.2.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 1.2.11 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение 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) (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 об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.

О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Учреждение не позднее 3-х дней со дня принятия такого решения уведомляет зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.

1.2.9. Размер денежных средств, подлежащих возврату зрителю за неиспользованный билет (электронный билет), рассчитывается Учреждением в соответствии с положениями, предусмотренными частями 11 и 12 статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Учреждением мероприятия, зритель имеет право при возврате билета (электронного билета) и чека (электронного или кассового):

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 % цены билета (электронного билета);
- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50% цены билета (электронного билета);
- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30% цены билета (электронного билета).

1.2.10. В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Учреждением мероприятия по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе возвращать билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не являлся действительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Учреждение не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) билет не приобретен в рамках специальных программы 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 (издан внутренний приказ) о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату;

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с требованиями, предусмотренными пунктами 1.2.2. – 1.2.4. настоящих Правил.

1.3. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов) на проводимые Учреждением мероприятия в случае отказа зрителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя.

1.3.1. В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Учреждением мероприятия в связи с его болезнью, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение 2 к Правилам и условиям возврата билетов).

1.3.2. Заявление о возврате в связи с болезнью предоставляется зрителем (его представителем) в Учреждение либо направляется заказным почтовым отправление с описью вложения и уведомлением о вручении, либо в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое зрителем приобретен билет (электронный билет).

1.3.3. Предоставление заявления о возврате в связи с болезнью в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (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 зрителя.

1.3.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

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

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

1.3.6. В случае невозможности предоставления зрителем не позднее дня проведения мероприятия документов, указанных в подпункте "б" пункта 1.3.4. настоящих Правил, зритель предоставляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены зрителем не позднее дня проведения мероприятия.

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме зритель предоставляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 1.3.5. и 1.3.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

1.3.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения (в рамках режима работы отдела делопроизводства). Документы, принесенные в Учреждение или присланные по электронной почте после окончания рабочего дня отдела делопроизводства, регистрируются в следующий рабочий день.

По требованию зрителя (его представителя) Учреждение 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).

1.3.8. Учреждение 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 пунктом 1.3.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в пункте 1.3.4. настоящих Правил.

1.3.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 1.2.11. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

1.3.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств билета (электронного билета) Учреждение сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

а) вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;

б) направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;

в) направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

1.3.11. Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) уведомляет зрителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Учреждения о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

1.3.12. Возврат электронных билетов, проданных Учреждением онлайн на сайте <https://ugraclassic.ru>, с учётом соблюдения п. 1.3.2, - 1.3.6. настоящего Положения, производится при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является недействительным 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 пунктом 1.3.6. настоящих Правил) предоставлены в Учреждение, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, либо направлены на электронную почту kic@ugraclassic.ru не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 1.3.4. настоящих Правил, предоставлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 1.3.2. – 1.3.6. настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), приобретенный до возникновения у зрителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

1.4. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов) на проводимые Учреждением мероприятия в случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

1.4.1. В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Учреждением мероприятия, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации (Приложение 3 к Правилам и условиям возврата билетов).

1.4.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется зрителем (его представителем) в Учреждение, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, либо в электронной форме на адрес электронной почты kic@ugraclassic.ru с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое зрителем был приобретен билет (электронный билет).

1.4.3. Предоставление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (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 зрителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета на посещение мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копии свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи зрителя или его близким родственником либо копии свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

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

1.4.5. В случае предоставления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем зрителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

1.4.6. В случае невозможности предоставления зрителем не позднее дня проведения мероприятия документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 1.4.4. настоящих Правил, зритель 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 зрителем в срок, не позднее дня проведения мероприятия.

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 1.4.2. и в пункте 1.4.3. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

1.4.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения (в рамках графика работы отдела делопроизводства).

По требованию зрителя (его представителя) Учреждение 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).

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

1.4.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения зрителем условий, указанных в пункте 1.4.12. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

1.4.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 1.4.12. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

а) вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

б) 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;

в) 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 посетителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

1.4.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета). Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

1.4.12. В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Учреждением мероприятия, в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе возместить билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет) не является 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 представлены в Учреждение не позднее дня проведения мероприятия;
- в) документы, указанные в пункте 1.4.4. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- г) представленные документы содержат достоверную информацию;
- д) смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;
- ж) смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения зрителем билета (электронного билета).

1.4.13. В случаях, если при возврате билета (электронного билета) на мероприятие администрация Учреждения усомнится в законности целей, для которых приобретались билеты (электронные билеты) или усомнится в подлинности билетов (электронных билетов), администрация имеет право отказать в возврате денежных средств посетителю.

1.5. Порядок и условия приобретения и возврата участником проекта «Пушкинская карта» именных билетов (именных электронных билетов) на проводимые Учреждением мероприятия в рамках проекта «Пушкинская карта» (далее - Проект)

1.5.1. Именные билеты (именные электронные билеты) на мероприятия Учреждения в рамках проекта «Пушкинская карта» обладатели карты Проекта могут приобрести на сайте Учреждения <http://ugraclasio.ru>, в разделе «Пушкинская карта», а также в билетной кассе учреждения на общих основаниях.

1.5.2. Форма билета (электронного билета) представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 702), изготавливается типографским способом и содержит следующую обязательную информацию:

- корешок: указывается информация о серии, номере и стоимости билета, наименование мероприятия, проводимого Учреждением, отметку участника Проекта;
- сведения об Учреждении: указывается наименование Учреждения, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика, вид билета (билет или электронный билет), серия и номер билета или уникальный номер электронного билета;
- знак информационной продукции (возрастная метка);
- сведения о мероприятии: указывается наименование мероприятия, дата, время и место его проведения, стоимость билета (в том числе электронного билета), место размещения посетителя (место, ряд, сектор);
- сведения о посетителе: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), иная информация (указываются сведения (реквизиты), предусмотренные законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники (Статья 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники

при осуществлении расчетов в Российской Федерации), в случае формирования Учреждением бланков строгой отчетности в соответствии с законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, а также сведения об уполномоченном или другом лице (в соответствии с частью четвертой и пятой статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»), осуществляющем реализацию билетов (в том числе электронных билетов).

- сведения об изготовителе бланка билета (наименование и (или) сокращенное наименование (при наличии) изготовителя бланка билета, место нахождения (адрес) и идентификационный номер налогоплательщика указываются в случае изготовления бланка билета по заказу Учреждения.

- контроль.

1.5.3. Оплата билетов в рамках Проекта производится с применением «белого платежного терминала» Учреждения, прошедшего модерацию, на портале PROКультура.РФ.

1.5.4. Для оплаты именного билета (именного электронного билета) обладатель карты Проекта использует «Пушкинскую карту».

1.5.5. При недостатке средств на «Пушкинской карте» возможна доплата обычной банковской картой, действующих платежных систем на территории.

1.5.6. Приобрести билет на мероприятие в рамках Проекта в режиме реального времени можно на сайте <http://ugraclass.ru/> в разделе «Пушкинская карта», путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет по Пушкинской карте», далее можно осуществить приобретение электронного билета на выбранное мероприятие.

1.5.7. Выбранные обладателем карты Проекта на сайте зала места помещаются в корзину заказов, указывается фамилия, имя, отчество (при наличии). Для завершения покупки обладателем карты Проекта необходимо нажать кнопку «Оплатить «Пушкинской картой», после чего произойдет оплата билетов Пушкинской картой через Платежную систему.

1.5.8. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

1.5.9. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 (двадцати) минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

1.5.10. После подтверждения успешной оплаты именной электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный при оформлении заказа адрес электронной почты. После проведения оплаты формируется именной электронный билет. Участник Проекта может приобрести именные билеты только на свое имя (в точном соответствии с паспортными данными).

1.5.11. При возникновении трудностей с приобретением именного электронного билета, а также за дополнительной информацией можно обратиться по телефонам +7 (3467) 352-535, 352-635 (отдел маркетинга и рекламы) в рамках графика работы отделов.

1.5.12. Именной электронный билет должен быть предъявлен контролёру при посещении мероприятия в распечатанном (на бумажном носителе) или электронном виде (на экране электронного устройства).

1.5.13. Обладатель карты Проекта несет ответственность за сохранность и защиту именного электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов, доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

1.5.14. В соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», обладатель карты Проекта признает и соглашается с предоставлением Учреждению своих персональных данных, а именно: фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных обладателя карты Проекта осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обладатель карты Проекта даёт Учреждению

право на обработку персональных данных в связи с предоставлением услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе и целях получения обладателем карты Проекта посредством электронной почты информационных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Учреждением. Обладатель карты Проекта имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, направив соответствующее уведомление по адресу электронной почты kto@ugraclassic.ru (в связи с тем, что обработка персональных данных обладателя карты Проекта осуществляется на основании исполнения договора, заключенного на условиях настоящей оферты, согласие на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

1.5.15. Порядок возврата билетов, приобретенных на мероприятия Учреждения по «Пушкинской карте» соответствует порядку, указанному в Правилах и условиях возврата билетов.

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА) И
ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ). В ТОМ
ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ
ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ
ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ
ИСКУССТВ И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____

(указать наименование и местонахождение организации исполнительских
искусств, музея или уполномоченного лица)

От _____

(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой
документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать билет
(электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе
именной абонемент, или экскурсионную путёвку (электронную экскурсионную путёвку), в том
числе именную экскурсионную путёвку) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия
по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия _____

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия _____

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))

Стоимость 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, _____

Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной (экскурсионной путевки) (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки), _____

Информация о форме оплаты покупки 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 (наличный или безналичный расчет в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица), _____

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал использованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Общественным

законодательством о культуре, Правилами и условиями возврата билетов,

и абонементов в экскурсионных путевках, утвержденным постановлением

Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, и поскольку с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а),

Выражаю свое согласие на обработку _____ (указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо) персональных данных, указанных иной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ /

(дата) (подпись) (фамилия, имя, отчество)

_____ (заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: "___" _____ 20__ г., _____ (подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: "___" _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА) И
ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ), В ТОМ
ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ
ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ
ДАНЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ
ИСКУССТВ И МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____

(указать наименование и местонахождение организации исполнительских
искусств, музея или уполномоченного лица)

От _____

(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой
документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать 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) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия
по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия _____

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия _____

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии)).

Стоимость билета (электронного билета), в том числе выпущено билета, абонемент (электронного абонемента), в том числе выпущено абонемента, или экскурсионной поездки (электронной экскурсионной поездки), в том числе именовой экскурсионной поездки.

Серия и номер билета, в том числе именового билета, абонемента, в том числе именового абонемента, или экскурсионной поездки, в том числе именовой (экскурсионной) поездки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной поездки).

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именового билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе выпущено абонемента, или экскурсионной поездки (электронной экскурсионной поездки), в том числе именовой экскурсионной поездки (кассовый или безналичный расчет, в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица).

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной поездки, в том числе именового билета, именового абонемента или именовой экскурсионной поездки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной поездки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной поездки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия справки о трудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданной медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:
почтовым опровержением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов) абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением

Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо) персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"

Согласие действует: (один) год с даты подписания настоящего заявления либо по письменному отказу отписки.

_____ / _____

(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: " ____ " ____ 20 ____ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " ____ " ____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННИКА В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА) И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ (ЭЛЕКТРОННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА И ИМЕННОЙ ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВЕДИМОЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ ПМУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____

(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

От _____

(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))

_____ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда каким документ выдан).

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именный абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку) 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 _____

Место размещения посетителя (якост, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии)).

Стоимость 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 печатной экскурсионной путевки.

Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки, в том числе именной (экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки)).

Информация о форме оплаты покупки 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 (наличный или безналичный расчет, в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица).

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.

3) Распечатанный копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки.

4) Копия электронного кассового чека.

5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

6) Копия свидетельства о смерти лица, являющегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.

7) 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), дядей/родными и неродными братьями или сестрами).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
прочим способом уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов) абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными Постановлением

Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных"

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ /

(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: "___" _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: "___" _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____