

## **Памятка потребителю**

### **Правила возврата посетителем билетов на зрелищные мероприятия**

При отказе посетителя от посещения театрально-зрелищных, культурно-просветительских или зрелищно-развлекательных мероприятий, в том числе музеев (*далее – зрелищные мероприятия*) посетитель имеет право вернуть билет.

Правительством РФ утверждены Правила и условия возврата билетов на зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения (Постановление от 18.09.2020г. № 1491). Правила распространяются на отказ от билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе, именных и электронных).

#### Причины отказа от посещения зрелищного мероприятия:

- болезнь посетителя,
- смерть члена семьи или близкого родственника,
- иные причины.

#### **Общий порядок действий посетителя при отказе от посещения мероприятия**

1. Посетитель обращается с заявлением о возврате билета. Форма заявления утверждается Министерством культуры РФ.

В заявлении необходимо указать способ уведомления о принятом решении по возврату денежных средств за билет (по телефону, по почте, по электронной почте).

К заявлению необходимо приложить:

- оригинал билета или копии электронного билета;
- копию электронного кассового чека.

2. Заявление подается непосредственно к исполнителю услуг или уполномоченному лицу, где приобретался билет:

- лично,
- путем почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении.
- в электронной форме при наличии технической возможности.

3. При подаче заявления лично необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

При отправке почтой приложить копию документа, удостоверяющего личность.

4. Заявление регистрируется в день его подачи и рассматривается в течение 10 дней.

5. О принятом решении посетитель должен быть проинформирован:

- при отказе в возврате денег - в течении 5 дней
- решении о возврате денег - в течение 3 дней по электронной почте или по телефону.

6. Денежные средства за неиспользованный билет возвращаются посетителю в течение 10 дней со дня принятия решения. Способ возврата указывается потребителем (выдать на руки или перечислить на банковский счет).

7. Именной билет может быть переоформлен по заявлению посетителя не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия

Размера возвращаемых денежных средств при отказе от билета по общим основаниям:

- не позднее 10 дней до дня проведения мероприятия – 100 % цены билета;
- от 5 до 10 дней до начала мероприятия – 50 % цены билета;
- от 3 до 5 дней до начала мероприятия – 30 % цены билета.

#### Причины, по которым может быть отказано в возврате денежных средств:

- билет является недействительным (поддельным);
- заявления о возврате билета подано менее чем за 3 дня;
- билет (за исключением именного) был приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки);
- не соблюден способ и алгоритм подачи заявления.

Для того, чтобы понять, обоснованно ли отказано в возврате денежных средств, обратитесь в консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (контакты указаны ниже).

#### Особенности возврата абонемента:

- не предполагает возможность выделения стоимости одного мероприятия из абонемента;

- не предусматривает право на отказ от оплаты одного из мероприятий абонементом;
- возврат полной стоимости при отказе в связи с болезнью посетителя или смертью члена семьи или близкого родственника допускается, если данные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия;
- исполнитель может установить собственный порядок возврата частичной стоимости абонемента при отказе от второго и последующего мероприятий, в связи с болезнью посетителя или смертью члена семьи или близкого родственника.

### **Особенности отказа от билетов в связи с болезнью посетителя**

1. К заявлению о возврате стоимости кроме указанных выше документов необходимо приложить копию листка нетрудоспособности или справки (медицинского заключения), подтверждающие факт заболевания.

2. Заявление подается не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

Если невозможно подать медицинский документ сразу с заявлением, то его можно подать не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

3. Кроме общих оснований отказа в возврате стоимости билета дополнительными являются:

- не соблюдение срока подачи заявления и прилагаемых к нему документов;
- предоставление документов, содержащих недостоверную информацию;
- приобретение билета после начала болезни, препятствующей посещению мероприятия.

### **Особенности отказа от билетов в связи со смертью члена семьи или близкого родственника посетителя**

Члены семьи: супруг (супруга), отец или мать, сын или дочь, в т.ч. усыновленные.

Близкие родственники: дедушка или бабушка, внук или внучка, полнородный / неполнородный брат или сестра.

К заявлению о возврате стоимости билета кроме указанных выше документов необходимо приложить:

- копию свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи или близким родственником, либо копию свидетельства (справки) о смерти такого лица;
- копию документа, подтверждающего родство с умершим.

При невозможности подать документы вместе с заявлением, можно их подать не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия. При этом срок рассмотрения заявления может быть продлен до 20 дней и начнет исчисляться со дня предоставления необходимых документов.

### **Причины отказа возврата стоимости билета:**

- билет является недействительным (поддельным),
- не соблюдены сроки подачи заявления;
- представленные документы содержат недостоверную информацию;
- смерть члена семьи или его близкого родственника наступила ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия или позднее дня его проведения;
- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила до даты приобретения билета.

При отказе от билета по данному основанию исполнитель должен вернуть полную стоимость билета.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться Екатеринбургский консультационный пункт для потребителей: ул. Московская, 49, тел. **(343) 272-00-07**, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте <https://kc66.pf/> или уточнить по телефону **(343) 374-14-55**.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.