

**Правила и условия  
возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок и переоформления  
на других лиц именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных  
путевок на проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры  
города Москвы «Киноконцертный зал «Эльдар» зрелищные мероприятия  
в случае отказа посетителя от их посещения**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила и условия (далее Правила) определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок на проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Киноконцертный зал «Эльдар» (далее - Учреждение) театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее - зрелищные мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы), экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки), в том числе именные, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок.

2. Учреждение разработало настоящие Правила в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 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 зрелищных мероприятий в случае отказа посетителя от их посещения».

3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

**"абонемент", "электронный абонемент"** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий Учреждения в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

**"билет", "электронный билет"** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Учреждением;

**"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) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе, именной экскурсионной путевке;

**"экскурсионная путевка", "электронная экскурсионная путевка"** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой Учреждением.

**II. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимое организацией исполнительских искусств или музеем зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя**

4. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель 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 (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате является приложением к настоящим Правилам.

5. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Учреждение либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

6. Представление заявления о возврате в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.

7. Подача заявления о возврате электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок, проданных Учреждением с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", осуществляется в форме электронного документа. При возврате электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

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

9. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения. По требованию посетителя (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).

10. 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), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 15 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

11. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 15 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), 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 Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

12. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Учреждения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки). Возврат денежных средств за возвращенный билет, абонемент, экскурсионную путевку, приобретенных в кассе Учреждения, расположенной по адресу: г. Москва, Ленинский проспект, д.105, и оплаченных наличными денежными средствами, производится в кассе Учреждения выдачей наличных денежных средств. Возврат денежных средств за возвращенный билет, абонемент, экскурсионную путевку, приобретенных в кассе Учреждения, расположенной по адресу: г. Москва, Ленинский проспект, д.105, и оплаченных платежной картой, производится перечислением денежных средств на платежную карту, с которой произведена оплата. Возврат денежных средств за возвращенный электронный билет, электронный абонемент, электронную экскурсионную путевку производится перечислением денежных средств на платежную карту, с которой произведена оплата.

13. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), рассчитывается Учреждением в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре. Посетитель имеет право при возврате билета, абонемента или экскурсионной путевки:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента или экскурсионной путевки;
- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета,

абонемент или экскурсионной путевки;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонемент или экскурсионной путевки.

В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением зрелищного мероприятия менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия возврат посетителю стоимость билета, абонемент или экскурсионной путевки не производится.

14. По решению Учреждения именные билеты, именные абонементы, именные экскурсионные путевки могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации.

15. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, 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 билета (электронного билета), в том числе именного билета, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, представлено в Учреждение не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате абонемент (электронного абонемент), в том числе именного абонемент, представлено в Учреждение не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), 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 о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) и экскурсионные путевки (электронные 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 пунктами 5 - 8 настоящих Правил.

### **III. Порядок переоформления именных билетов, именных абонементов именных экскурсионных путевок на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия**

16. Посетитель, приобретший именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку на проводимое Учреждением зрелищное мероприятие, вправе обратиться в Учреждение не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонемент или именной экскурсионной путевки на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении является приложением к настоящим Правилам.

17. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе или именной экскурсионной путевке, в Учреждение.

18. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, 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 посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, 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.

19. 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, абонемена или экскурсионной путевки для лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка, должна быть равна стоимости льготного билета, абонемена или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, абонементе или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление. В случае, если стоимость льготного билета, абонемена или экскурсионной путевки превышает стоимость льготного билета, абонемена или экскурсионной путевки лица, указанного в билете, абонементе или экскурсионной путевке, предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета, абонемена или экскурсионной путевки, предъявленных на переоформление, и стоимостью билета, абонемена 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.

20. Переоформление именного билета, именного абонемена или именной экскурсионной путевки осуществляется Учреждением в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в пунктах 17 - 19 настоящих Правил.

**IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

21. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью является приложением к настоящим Правилам.

22. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Учреждение 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 посетителем приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

23. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Учреждение либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (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 посетителя.

24. 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, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

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

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

26. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 22 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 26 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 22 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 пунктах 23 и 24 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

По требованию посетителя (его представителя) Учреждение либо уполномоченное лицо 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).

28. Учреждение либо уполномоченное лицо 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 26 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в пункте 24 настоящих Правил.

29. 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), 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 пункте 33 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

30. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 33 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (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 посетителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

31. Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (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 пункта 46 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Учреждения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

32. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента, экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки).

Возврат денежных средств за возвращенный билет, абонемент, экскурсионную путевку, приобретенных в кассе Учреждения, расположенной по адресу: г. Москва,

Ленинский проспект, д.105, и оплаченных наличными денежными средствами, производится в кассе Учреждения выдачей наличных денежных средств. Возврат денежных средств за возвращенный билет, абонемент, экскурсионную путевку, приобретенных в кассе Учреждения, расположенной по адресу: г. Москва, Ленинский проспект, д.105, и оплаченных платежной картой, производится перечислением денежных средств на платежную карту, с которой произведена оплата.

Возврат денежных средств за возвращенный электронный билет, электронный абонемент, электронную экскурсионную путевку производится перечислением денежных средств на платежную карту, с которой произведена оплата.

33. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, именной абонемент и именная 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 пунктом 26 настоящих Правил) представлены в Учреждение или направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 24 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 пунктами 22 – 26 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, приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

**V. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в - связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации**

33. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника является приложением к настоящим Правилам.



34. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Учреждение 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 посетителем был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

35. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (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.

36. 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 зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека зрелищного мероприятия либо распечатанные копии

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

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) 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;

Способ сообщения посетителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

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

38. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п.34 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» п.36 настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течении 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника, и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, предусмотренный п.34 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем 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. 36 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

39. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) 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

их 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).

40. В течении 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 может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных п. 38 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, предусмотренных п.36 настоящих Правил.

41. 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), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п.44 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

42. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 44 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:

- вручает посетителю (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 посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

43. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (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 пункта 46 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки, Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Учреждения о возврате денежных средств указывается посетителем 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.

Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента, экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки).

Возврат денежных средств за возвращенный билет, абонемент, экскурсионную путевку, приобретенных в кассе Учреждения, расположенной по адресу: г. Москва, Ленинский проспект, д.105, и оплаченных наличными денежными средствами, производится в кассе Учреждения выдачей наличных денежных средств.

Возврат денежных средств за возвращенный билет, абонемент, экскурсионную путевку, приобретенных в кассе Учреждения, расположенной по адресу: г. Москва, Ленинский проспект, д.105, и оплаченных платежной картой, производится перечислением денежных средств на платежную карту, с которой произведена оплата.

Возврат денежных средств за возвращенный электронный билет, электронный абонемент, электронную экскурсионную путевку производится перечислением денежных средств на платежную карту, с которой произведена оплата.

44. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного 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, посетитель вправе вернуть 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 со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 38 настоящих Правил) представлены в Учреждение или направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 36 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 пунктами 34 - 38 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.

## **VI. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов), в том числе именных абонементов, на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия**

45. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые Учреждением зрелищные 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.

46. Возврат полной стоимости абонеента в случае возврата посетителем абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, на проводимые учреждением зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

---

Приложение  
к Правилам и условиям возврата билетов, абонементов,  
экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных  
билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок на  
проводимые ГБУК г. Москвы «Киноконцертный зал «Эльдар»  
зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения

ФОРМА Заявления

Директору  
ГБУК г. Москвы «Киноконцертный зал «Эльдар»  
Туркалову А.О.

От \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью)

паспортные данные: \_\_\_\_\_

адрес регистрации: \_\_\_\_\_

контактный телефон: \_\_\_\_\_

адрес электронной почты (при наличии): \_\_\_\_\_

**Заявление  
о возврате билета по инициативе посетителя**

Прошу произвести возмещение денежных средств за неиспользованный билет,  
приобретенный \_\_\_\_\_ в количестве \_\_\_\_\_ шт. на мероприятие

ряд и место \_\_\_\_\_

Стоимость билета составляет \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) рублей  
00 коп.

Причина возврата: \_\_\_\_\_.

О принятом решении **об отказе в возврате денежных средств** прошу сообщить следующим образом:

- вручить письменное уведомление лично;
- направить уведомление почтовым отправлением по адресу, указанному в заявлении;
- направить копию уведомления по адресу электронной почты (нужное подчеркнуть).

О принятом решении **в возврате денежных средств** прошу сообщить следующим образом:

- посредством направления копии уведомления по адресу электронной почты;
- посредством телефонной связи (нужное подчеркнуть).

Возврат денежных средств прошу осуществить (нужное подчеркнуть):

- выдачей наличных средств в кассе;
- перечислением денежных средств на платежную карту.

Даю свое согласие на обработку персональных данных: паспортные данные, номер телефона, адрес электронной почты, номер банковской карты.

Приложение: 1. оригинал неиспользованного билета.

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ /  
дата

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись