

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК г.о. Самара

МВЦ «Самара Космическая»

Е.М. Кузина

10 января 2022 г.



**Порядок продажи и возврата билетов (электронных билетов)  
Муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»**

**I Общие положения и термины**

Документ разработан в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ от 9 октября 1992 г. N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», (Статья 52.1. «Оформление, реализация и возврат билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия»);
- Федеральным законом РФ от 7.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 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 мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или на всей территории Российской Федерации либо на ее части";
- Приказом Министерства культуры РФ от 22 марта 2021 г. № 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия";
- Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 "Об утверждении форм билета, абонемента 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"
- Постановлением Правительства от 8.09.2021 № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры»;
- иным действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность муниципальных бюджетных учреждений культуры и регламентирующим правила продажи и возврата муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая» (далее — Музей) билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов, на мероприятия в случаях отказа посетителей от посещения мероприятий, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), а также порядок

• переоформления на других лиц именных билетов на проводимые мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

1.2. Настоящий Порядок доводится до сведения посетителей Музея путем его размещения в здании Музея и на официальном сайте Музея.

1.3. Термины и определения:

1.3.1. **Платежная (банковская) карта** – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с банком-эмитентом.

1.3.2. **Билет (электронный билет)** - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение мероприятия, проводимого Музеем.

1.3.3. **Возврат** – оформленный в соответствии с условиями настоящего Порядка возврат денежных средств.

1.3.4. **Посетитель** - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение мероприятия, оплатившее билет (электронный билет) и (или) указанное в именном билете.

1.3.5. **Кассы Музея** – кассы МБУК г.о. Самара «МВЦ «Самара Космическая» для продажи билетов (электронных билетов).

1.3.6. **Сайт** – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу [www.samaracosmos.ru](http://www.samaracosmos.ru).

1.3.7. **Мероприятие (зрелищное мероприятие)** – театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, являющиеся услугой в сфере культуры.

1.3.8. **Пушкинская карта** - предоплаченная банковская карта «Пушкинская карта», выпущенная оператором на имя гражданина, с лимитом средств в 2021 году 3 тыс. рублей, с 2022 года - 5 тыс. рублей, включающим с 1 февраля 2022 года лимит на покупку билетов на показы фильмов в размере не более 2 тыс. рублей. Срок начала действия карты отсчитывается со дня достижения гражданином 14 лет и завершается по истечении 12 месяцев со дня достижения гражданином 22 лет

1.4. Билет (электронный билет) является договором на оказание услуг в сфере культуры и приобретая билет (электронный билет) на услуги, предоставляемые Музеем, посетитель соглашается с данным Порядком и обязуется ему следовать, а Музей обязуется оказать услугу в сфере культуры, указанную в билете (электронном билете) в установленные дату и время.

1.5. Билет (электронный билет) формируется в автоматизированной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. При покупке электронного билета на сайте Музея – покупатель (посетитель) распечатывает билет самостоятельно, при этом допустимо не распечатывать билет, а продемонстрировать кассиру на экране электронного устройства и по требованию приблизить реквизиты билета.

1.6. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" при приобретении билета Музей рекомендует соблюдать указанные возрастные ограничения.

1.7. Контроль прохода посетителей в Музей осуществляется:

- по билетам, распечатанным на типографских бланках;

- по электронным билетам – распечатанным самостоятельно, либо предъявляемым на электронном устройстве;

- прохождением процедуры подтверждения подлинности электронного билета (верификации) в месте проведения мероприятия посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством;

- по билетам, приобретенным по Пушкинской карте.

1.8. При посещении мероприятий по билету, приобретенному по Пушкинской карте, для подтверждения личности гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения, действующего в рамках программы «Пушкинская карта».

1.9. Электронный билет действителен для одного лица, не требует обмена на обычный билет и предоставляет посетителю право прохода на указанное в билете мероприятие, в установленные дату и (или) время.

## **II. Правила продажи билетов**

2.1. Приобретая билет (электронный билет), в том числе билет по Пушкинской карте, на услуги (мероприятия) Музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Музеем), а также согласие с данным Порядком.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета.

2.3. Билет содержит следующие реквизиты:

2.3.1. Вид билета;

2.3.2. Номер и серия или уникальный номер;

2.3.3. Наименование и организационно-правовая форма Музея;

2.3.4. Место нахождения Музея;

2.3.5. Идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный Музею;

2.3.6. Знак информационной продукции;

2.3.7. Вид услуги (название мероприятия);

2.3.8. Стоимость услуги;

2.3.9. Иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.4. Актуальный образец (макет) билета размещен на сайте учреждения.

Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам и/или элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем; билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение Музея, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату.

2.5. Посетитель может приобрести билеты:

- в кассах Музея;

- посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения.

2.6. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в кассах Музея при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу. При покупке электронных билетов, документы, подтверждающие льготу, предъявляются кассиру на входе вместе с электронным билетом.

2.7. Билет, приобретенный по Пушкинской карте, дает право на посещение мероприятия только гражданину, купившему билет, и не может быть передан третьим лицам. Допускается приобретение одного билета на мероприятие

Приобретение билетов по Пушкинской карте на посещение мероприятий не привязано к территории регистрации по месту жительства и (или) по месту пребывания гражданина.

При реализации билета по Пушкинской карте Музеем сервисный сбор с гражданина не взимается.

2.7. В установленных случаях посетитель дает свое согласие на обработку персональных данных.

### III. Порядок возврата билетов.

Общие условия.

3.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом "О защите прав потребителей" покупатель (посетитель) вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) и вернуть билет в порядке, предусмотренном Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1), 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 мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения" и настоящим Порядком.

3.2. Возмещение стоимости билетов на мероприятия, отмененные (замененные либо перенесенные) в связи с угрозой возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части осуществляется Музеем в порядке и сроки, установленные Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части".

3.3. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), рассчитывается Музеем в соответствии с положениями, предусмотренными ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре:

<b>Причина и сроки обращения за возвратом</b>	<b>Размер возмещения стоимости билета</b>	<b>Основание и условие возврата/замены мероприятия и его даты</b>
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе музея	100%	Инициатива (согласие) посетителя
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника	100%	При предоставлении документов по перечню и в сроки, предусмотренные Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 г. №1491
Отказ посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам:		
- за 10 и более дней (включая дату мероприятия)	100%	Федеральный закон от 18.07.2019 г. №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» Заявление о возврате.
- за 5-9 дней (включая дату мероприятия)	50%	
- за 3-4 дня (включая дату мероприятия)	30%	
- менее чем за 3 дня	Денежные средства не возвращаются	

3.4. Возврат билетов производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия, а также в случае отказа посетителей от посещения мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

3.5. Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату Музеем не принимаются, если иное не определено решением директора Музея по конкретному мероприятию.

3.6. Музей при возврате посетителем билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем мероприятие либо вернуть стоимость билета.

3.7. В случае повреждения, порчи и утраты билета, его дубликат не выдается и деньги не возвращаются.

3.8. Возврат билетов производится на основании заявления посетителя при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

3.9. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата. При возврате билета, купленного в кассе Музея с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен. Возврат денежных средств за билет, купленные по банковской карте в кассе Музея или на сайте Музея, осуществляется на карту, которой был оплачен при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

3.10. После проверки правильности заполнения и наличия необходимых документов, заполненное посетителем заявление с приложением необходимых документов кассир подписывает его у директора Музея (в его отсутствие у лица его замещающего).

3.11. Возврат стоимости билета производится в кассе Музея по адресу приобретения билета в рабочие часы кассы.

3.12. Неиспользованный билет не дает права посещения Музея в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Музеем и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

3.13. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте Музея, осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением. Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца. Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета на электронный адрес [samaracosmos@mail.ru](mailto:samaracosmos@mail.ru).

3.14. В случае возврата гражданином ранее купленного им билета по Пушкинской карте, возврат осуществляется по общим правилам возврата билетов Музея. Музей в течение 3 рабочих дней обеспечивает зачисление подлежащей возврату стоимости билета на карту с использованием инфраструктуры платежной системы.

3.15. Музей имеет право изменять настоящий Порядок в одностороннем порядке, разместив его на справочно-информационных носителях в здании Музея и на официальном сайте Музея.

#### **IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимое мероприятие в случае отказа посетителя от посещения мероприятия по инициативе посетителя**

4.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем 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), в том числе билета, приобретенного по Пушкинской карте, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее -

заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

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

4.3. Представление заявления о возврате 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.

4.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

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

4.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются кассиром в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) кассир 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).

4.7. В срок, не превышающий 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Музей осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 4.10. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 4.10. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) 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) в кассе Музея; 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 Музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

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

4.10. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем 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 вернуть билет (электронный билет), в том числе билет, приобретенный по Пушкинской карте при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является недействительным в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре\*;

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

в) билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в отношении которых Музеем принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) не будут приниматься к возврату;

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 4.2.-4.5. настоящего Порядка.

**V. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые Музеем мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

5.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем 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 утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 2 к настоящему Порядку).

5.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронный адрес samagacosmos@mail.ru с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет).

5.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Музей 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета содержащие реквизиты электронного билета, 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 мероприятия.

5.5. 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.

5.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 5.2. настоящего Порядка, документов, указанных в подп. "б" п. 5.4. настоящего Порядка, посетитель представляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный п. 5.2. настоящего Порядка. 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 п.п. 5.3. и 5.4. настоящего Порядка, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия.

5.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются кассиром в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) кассир делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с

указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

5.8. Музей в течение 10 (десяти) 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 (тридцати) дней. В случаях, предусмотренных п. 5.6. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных в п. 5.4. настоящего Порядка.

5.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 5.12. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

5.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 5.12. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия указанного решения одним из способов, указанных в п. 4.8. настоящего Порядка. Способ сообщения посетителю решения Музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

5.11. Музей не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является недействительным в соответствии с ч. 2 ст. 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 п. 5.6. настоящего Порядка) представлены в Музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в п. 5.4. настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 5.2. – 5.6. настоящего Порядка;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет) приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

**VI. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые Музеем мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации**

6.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем 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 утверждена Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 3 к настоящему Порядку).

6.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет).

6.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Музей 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.

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

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

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).

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

6.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 6.2. настоящего Порядка, документов, указанных в подп. б) и в) п. 6.4. настоящего Порядка, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в п. 6.2. настоящего Порядка. 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. 6.4. настоящего Порядка, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия.

6.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в порядке, предусмотренном п. 5.7. настоящего Порядка.

6.8. В течение 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 (двадцати) дней. В случаях, предусмотренных п. 6.6. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных п. 6.4. настоящего Порядка.

6.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 6.12. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 6.12. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия указанного решения одним из способов, указанных в п. 4.8. настоящего Порядка.

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

6.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем 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) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является недействительным в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре\*;

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

в) документы, указанные в п. 6.4. настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 6.2. – 6.6. настоящего Порядка;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 (четырнадцати) дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета).

\*Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Музеем мероприятий и не принимаются к возврату

#### Приложения:

1. Форма заявления о возврате билета (электронного билета) по инициативе посетителя на проводимое Музеем мероприятие.

2. Форма заявления о возврате билета в связи с болезнью посетителя на проводимое Музеем мероприятие.

3. Форма заявления о возврате билета (электронного билета) в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника на проводимое Музеем мероприятие.

В Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая» 443110, Российская Федерация, город Самара, проспект Ленина, дом 21

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 связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) <i>(наличный или безналичный расчет; в кассе музея, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)</i>	

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.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
- 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 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 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»<sup>1</sup>.

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: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2021, № 1, ст. 58.

В Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Кос-  
мическая» 443110, Российская Федерация, город Самара,  
проспект Ленина, дом 21

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 связи с отказом от посещения мероприятия по причине моей болезни.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) <i>(наличный или безналичный расчет; в кассе музея или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» музея)</i>	

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.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им 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 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 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 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»<sup>1</sup>.

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: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2021, № 1, ст. 58.

В Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Кос-  
мическая» 443110, Российская Федерация, город Самара,  
проспект Ленина, дом 21

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 связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи  
или моего близкого родственника.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) <i>(наличный или безналичный расчет; в кассе музея или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» музея)</i>	

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.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
- 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, являвшегося 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), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

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 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 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»<sup>1</sup>.

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: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2021, № 1, ст. 58.