

на заседании?

Утверждены
Приказом №04/1 от 10 января 2022 г.

Правила продажи и возврата билетов Муниципального бюджетного учреждения «Картинная галерея «Дом Озерова»

I. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Муниципального бюджетного учреждения «Картинная галерея «Дом Озерова» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1), Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. №1491 «Об утверждении правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» и регламентируют правила продажи и возврата входных билетов, экскурсионных путевок и билетов на мероприятия и иные услуги (далее - билеты) Муниципального бюджетного учреждения «Картинная галерея «Дом Озерова» (далее – Галерея).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Галереи путем их размещения в зданиях Галереи (включая здания филиалов Галереи) и на официальном сайте Галереи.

1.3. Термины и определения:

1.3.1. **Платежная 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** – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Галереи.

1.3.3. **Электронный билет** – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт бронирования и оплаты билета на официальном сайте Галереи. Электронный билет не является билетом, не дает права получения услуг Галереи и подлежит обмену в кассе Галереи на билет.

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

1.3.5. **Кассы Галереи** – кассы Муниципального бюджетного учреждения «Картинная галерея «Дом Озерова» для продажи билетов, включая кассы филиалов Галереи.

1.3.6. **Сайт** – WEB-сайт Галереи, размещенный по электронному адресу <http://www.domozerova.ru/>

1.3.7. **Мероприятие** – музейно-поэтические, музейно-театрализованные, культурно-просветительные, досугово-развлекательные, творческие мероприятия, являющиеся услугой в сфере культуры, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций.

1.4. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый Галереей, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

1.5. Оказание услуг Галереей производится в соответствии с режимом работы, ознакомиться с которым можно в кассах Галереи, на официальном сайте или по телефону 8(496)614-70-83.

1.6. Для входа в экспозиции Галереи посетитель предъявляет **оригинал билета**.

II. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет на мероприятия Галереи, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Галереей, а также согласие с данными Правилами.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета. С использованием автоматизированной системы продажи билетов и вручную формируются следующие виды билетов: входной билет, экскурсионная путевка, билет на мероприятие, билет на услуги.

2.3. Билет печатается типографским способом и включает в себя следующие обязательные реквизиты:

- 2.3.1. наименование документа;
- 2.3.2. номер и серия бланка строгой отчетности;
- 2.3.3. наименование и организационно-правовая форма Галереи;
- 2.3.4. место нахождения постоянно действующего исполнительного органа Галереи;
- 2.3.5. идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный Галерее;
- 2.3.6. вид услуги (название мероприятия);
- 2.3.7. стоимость услуги;
- 2.3.8. дату и время продажи билета.

2.4. 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 Галереей, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение Галереи, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату.

2.5. Посетитель может приобрести билеты в кассах Галереи, а также посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Галереи в соответствии с условиями Пользовательского соглашения.

2.6. При приобретении билетов у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Галереи), в случае возникновения каких-либо негативных последствий Галерея не несет ответственности за указанные последствия.

2.7. Льготы при посещении Галереи предоставляются при приобретении билетов (обмене электронных билетов) в кассах Галереи при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

III. Правила возврата билетов

3.1. Настоящие правила определяют порядок возврата посетителем билетов на проводимые мероприятия Галереей в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты, порядок возврата денежных средств в случае отмены, замены или переноса мероприятия.

3.2. В случае **отказа посетителя от посещения**, проводимого Галереей 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 и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее – заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации (Приложение №1).

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

3.2.2. 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.

3.2.3. 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.

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

3.2.5. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Галереей в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Галерея делает отметку на копии заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.2.6. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате, Галерея осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 3.2.9 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.2.7. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.2.9 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Галерея сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из способов, указанным в заявлении о возврате.

3.2.8. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Галерея не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Галерея осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет, рассчитывается Галереей в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре:

не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия возвращается 100 процентов цены билета;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия возвращается 50 процентов цены билета;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия возвращается 30 процентов цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения 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, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Галерея вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

3.2.9. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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 при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета представлено в Галерею не менее чем за 3 дня до дня проведения;

в) билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Галереей в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату;

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 3.2.1 – 3.2.4 настоящих Правил.

3.3. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Галереей 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 утверждается Министерством культуры Российской Федерации (Приложение №2).

3.3.1. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Галерею 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 приобретен билет.

3.3.2. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Галерею 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая 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 зрелищного мероприятия.

3.3.4. 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.

3.3.5. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.3.1 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте «б» пункта 3.3.3 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 3.3.1 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 3.3.2 и 3.3.3 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

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

По требованию посетителя (его представителя) Галерея делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.3.7. Галерея 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. Срок рассмотрения заявления исчисляется со дня поступления в Галерею в полном объеме документов, указанных в пункте 3.3.3 настоящих Правил.

3.3.8. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Галерея принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 3.3.11 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.3.9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.3.11 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Галерея сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из способов, указанных в заявлении о возврате.

3.3.10. Галерея не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Галерея осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

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

а) билет не является 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 3.3.5 настоящих Правил) представлены в Галерею либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 3.3.3 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 3.3.1-3.3.5 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

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

3.4. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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 утверждается Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 3).

3.4.1. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Галерею 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.

3.4.2. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета на посещение мероприятия либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая 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).

3.4.4. 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.

3.4.5. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.4.1 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» пункта 3.4.3 настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 3.4.1 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 пункте 3.4.3 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

По требованию посетителя (его представителя) Галерея делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.4.7. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Галерея осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Галерею в полном объеме документов, указанных в пункте 3.4.3 настоящих Правил.

3.4.8. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Галерея принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 3.4.11 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.4.9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.4.11 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Галерея сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из способов, указанных в заявлении о возврате.

3.4.10. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета Галерея не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Галерея осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.4.11. В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью родственника, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.4.5 настоящих Правил) представлены в Галерею либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- в) документы, указанные в пункте 3.4.3 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 3.4.1 - 3.4.5 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 мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;

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

3.5. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Галереей мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном порядке полная стоимость билета.

3.6. Галерея при возврате посетителем билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Галереей мероприятие.

3.7. В случае опоздания на мероприятие по согласованию с администрацией Галереи посетитель может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется.

3.8. Билеты, реализованные Галереей в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату не принимаются.

3.9. В случае повреждения, порчи и утраты билеты, дубликаты билетов не выдаются и деньги не возвращаются.

3.10. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденным контролем.

3.11. Возврат денежных средств производится при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет). Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата.

3.11.1. При возврате стоимости билета, оплаченного наличными денежными средствами, отметка о получении денежных средств делается на заявлении о возврате билета.

3.11.2. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 4). Бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с официального сайта Галереи. Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия.

3.11.3. Возврат стоимости билетов производится в кассе Галереи по адресу приобретения билета в рабочие часы кассы.

3.11.4. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте <http://www.domozetova.ru/> осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением. Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца (Приложение № 5). Заявление необходимо направить с адреса электронной почты на электронный адрес domozetova.ofis@mail.ru. Бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Галереи.

3.12. Галерея имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях в зданиях Галереи и на официальном сайте Галереи.

Приложения:

1. Форма заявления о возврате по инициативе посетителя билета (электронного билета) и экскурсионной путевки.

2. Форма заявления о возврате в связи с болезнью посетителя билета (электронного билета) и экскурсионной путевки.

3. Форма заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника билета (электронного билета) и экскурсионной путевки.

4. Форма заявления на возврат денежных средств по билету, оплаченному платежной картой.

5. Форма заявления на возврат денежных средств по билету, оплаченному через официальный сайт.

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА) И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В МБУ КГ «Дом Озерова», 140400, МО, г. Коломна, ул. Красногвардейская, д. 2
(указать наименование и местонахождение музея)

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

_____ *(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации)*

Адрес: _____
Электронная почта: _____
Телефон: _____

Заявление
Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет) или экскурсионную путевку)
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(квартал, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета (электронного билета) или экскурсионной путевки	
Серия и номер билета или экскурсионной путевки <i>(уникальный номер электронного билета)</i>	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) или экскурсионной путевки <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 или экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты 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) или экскурсионных путевок, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку МБУ КГ «Дом Озерова» _____
(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»⁴.

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

(дата) _____
(подпись) _____
(фамилия, инициалы)

_____ *(подпись музея)*

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

Заявление зарегистрировано: « _____ » _____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА) И ЭКСКУРСИОННОЙ ПУТЕВКИ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

<p>В МБУ КГ «Дом Озерова», 140400, МО, г. Коломна, ул. Красногвардейская, д. 2 <i>(указать наименование и местонахождение музея)</i></p>	
<p>От _____ <i>(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))</i></p> <p>_____ <i>(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)</i></p>	
<p>Адрес: _____ Электронная почта: _____ Телефон: _____</p>	
<p>Заявление</p>	
<p>Прошу произвести возврат денежных средств за _____ <i>(указать билет (электронный билет) или экскурсионную путевку)</i> в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.</p>	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(мысли, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета (электронного билета) или экскурсионной путевки	
Серия и номер билета или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) или экскурсионной путевки <i>(наличный или безналичный расчет; в кассе музея или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» музея)</i>	
<p>К настоящему заявлению прилагаю следующие документы <i>(нужное отметить)</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя). 2) Оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки. 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты 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). 	
<p>О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:</p> <p><input type="checkbox"/> по телефону, указанному в настоящем заявлении;</p> <p><input type="checkbox"/> по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.</p> <p>О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:</p> <p><input type="checkbox"/> почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;</p> <p><input type="checkbox"/> по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;</p> <p><input type="checkbox"/> вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.</p> <p>С требованиями к возврату билетов (электронных билетов) или экскурсионных путевок, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).</p> <p>Выражаю свое согласие на обработку МБУ КГ «Дом Озерова» <i>(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)</i> персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»⁴.</p> <p>Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.</p> <p>_____ / _____ <i>(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)</i></p> <p>_____ <i>(подпись посетителя)</i></p>	
<p>Заявление принято: « _____ » _____ 20__ г. _____ <i>(подпись, расшифровка)</i></p> <p>Заявление зарегистрировано: « _____ » _____ 20__ г.</p> <p>Решение о возврате: _____</p>	

Директору МБУ КГ «Дом Озерова»
Дроздовой Г.В.

От _____
ФИО

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
на возврат денежных средств за неиспользованный билет, оплаченный платежной картой

Прошу Вас вернуть мне денежные средства, оплаченные мною по платежному документу

№ _____ от _____ 20__ г.
(наименование вида документа)

В сумме _____
(сумма цифрами и прописью)

Я уведомлен(а), что в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами возврата билетов МБУ «Картинная галерея «Дом Озерова», при отказе посетителя от посещения мероприятия возврате билета не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, МБУ «Картинная галерея «Дом Озерова» возвращает 100% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до мероприятия, МБУ «Картинная галерея «Дом Озерова» возвращает 50% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до мероприятия, МБУ «Картинная галерея «Дом Озерова» возвращает 30% стоимости (цены) билета; при отказе от посещения мероприятия менее, чем за 3 дня до мероприятия, Галерея не возвращает стоимость (цену) билета (ов).

Банковские реквизиты:

Номер карты: _____ БИК: _____

Банк: _____ Кор. счёт: _____

р/сч: _____

Подпись заявителя: _____ Дата: _____

Директору МБУ КГ «Дом Озерова»
Дроздовой Г.В.

От _____
ФИО

Зарегистрирован(а) по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат денежных средств неиспользованного электронного билета, оплаченного на
сайте МБУ «Картинная галерея «Дом Озерова»

Прошу Вас вернуть мне денежные средства в
сумме: _____
(сумма цифрами и прописью)

за билет, заказанный и оплаченный на сайте <http://www.domozerova.ru/> на мероприятие

Номер брони: _____ Дата _____

Заказа: _____

e-mail: _____
(полный адрес электронной почты, который был указан при заказе билета)

Банковские реквизиты:

Номер карты: _____ БИК: _____

Банк: _____ Кор. счёт: _____

р/сч: _____

Дата _____

Подпись _____