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

Правительством РФ утверждены **Правила и условия возврата билетов на зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения (Постановление от 18.09.2020г. № 1491).**

Правила распространяются на отказ от билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе, именных и электронных).

**Причины отказа от посещения зрелищного мероприятия:**

иные причины

смерть члена семьи или близкого родственника

болезнь посетителя

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

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

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

К заявлению необходимо приложить:

- оригинал билета или копии электронного билета;

- копию электронного кассового чека.

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

- лично,

- путем почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении.

- в электронной форме при наличии технической возможности.

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

При отправке почтой приложить копию документа, удостоверяющего личность.

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

**5.** О принятом решении посетитель должен быть проинформирован:

- при отказе в возврате денег - в течении 5 дней

- решении о возврате денег - в течение 3 дней по электронной почте или по телефону.

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

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

****

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

 - не позднее 10 дней до дня проведения мероприятия – 100 % цены билета;

- от 5 до 10 дней до начала мероприятия – 50 % цены билета;

- от 3 до 5 дней до начала мероприятия – 30 % цены билета.

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

- билет является недействительным (поддельным);

- заявления о возврате билета подано мене чем за 3 дня;

- билет (за исключением именного) был приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки);

- не соблюдён способ и алгоритм подачи заявления.

**Особенности возврата абонемента:**

- не предполагает возможность выделения стоимости одного мероприятия из абонемента;

- не предусматривает право на отказ от оплаты одного из мероприятий абонемента;

- возврат полной стоимости при отказе в связи с болезнью посетителя или смертью члена семьи или близкого родственника допускается, если данные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия;

- исполнитель может установить собственный порядок возврата частичной стоимости абонемента при отказе от второго и последующего мероприятий, в связи с болезнью посетителя или смертью члена семьи или близкого родственника.

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

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

**2.** Заявление подается не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

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

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

- не соблюдение срока подачи заявления и прилагаемых к нему документов;

- предоставление документов, содержащих недостоверную информацию;

- приобретение билета после начала болезни, препятствующей посещению мероприятия.

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

Близкие родственники:

- дедушка или бабушка;

- внук или внучка;

- полнородный / неполнородный брат или сестра

Члены семьи:

- супруг (супруга);

- отец или мать;

- сын или дочь; в т.ч. усыновленные

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

 - копию свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи или близким родственником, либо копию свидетельства (справки) о смерти такого лица;

- копию документа, подтверждающего родство с умершим.

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

- билет является недействительным (поддельным),

- не соблюдены сроки подачи заявления;

- представленные документы содержат недостоверную информацию;

- смерть члена семьи или его близкого родственника наступила ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия или позднее дня его проведения;

- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила до даты приобретения билета.

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

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** [**http://66.rospotrebnadzor.ru**](http://66.rospotrebnadzor.ru)

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Свердловской области»**

[**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,

тел. (343) 374-14-55

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

**Адреса консультационных пунктов**

**для потребителей в Свердловской области**

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07

г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66

г. Арамиль, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040

г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80

г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49

г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87

п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65

г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06

г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62

г. Ивдель, ул. Октябрьская набережная, 24 (34386) 2-18-72

г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28

г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06

г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90

г. Качканар, 5 квартал, 1б (34341) 6-38-27

г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, 8-950-540-09-274

г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная,6а (34384) 6-30-61

г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34343) 2-06-47

г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00

г. Нижние Серги, ул. Титова, 39 (34398) 2-10-62

г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62

г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34342) 2-75-04

г. Невьянск, ул. Мартьянова, 29 (3435) 41-83-62

г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79

г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04

г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68

г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52

г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09

г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-22-50

г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70

г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86

г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 7-51-51

г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04

г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54

п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области**

**ФБУЗ «Центр гигиены и**

**эпидемиологии в Свердловской**

**области»**

**Памятка потребителю**



**Правила возврата посетителем билетов на зрелищные мероприятия**