УТВЕРЖДЕНЫ
[постановлением](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#0) Правительства
Российской Федерации
от 18 сентября 2020 г. N 1491

**Правила
и условия возврата билетов на проводимые организациями исполнительских искусств зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов, на проводимые организацией культуры в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты на проводимые организациями исполнительских искусств зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

2. Организации исполнительских искусств с настоящими Правилами утверждают собственный порядок возврата билетов в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий (далее - собственный порядок возврата). Собственный порядок возврата не может предоставлять посетителю меньше прав и устанавливать менее благоприятные условия возврата билетов чем это предусмотрено настоящими Правилами.

**II. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимое организацией исполнительских искусств зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя**

3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств 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 и возмещении денежных средств за неиспользованный билет. Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

4. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в организацию исполнительских искусств либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

5. Представление заявления о возврате в организацию исполнительских искусств 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.

6. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета.

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

8. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются организацией исполнительских искусств в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) организация исполнительских искусств, 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).

9. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, организация исполнительских искусств 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 15](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1016) настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом 15](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1016) настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, организация исполнительских искусств 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 (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 организации исполнительских искусств, об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

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

Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Организация исполнительских искусств осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в собственном порядке возврата.

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

13.По решению организации исполнительских искусств именные билеты могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации в соответствии с собственными порядками возврата.

14. Особенности возврата электронных билетов, проданных организацией исполнительских искусств и с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, могут определяться в собственных порядках возврата с учетом технических возможностей организации исполнительских искусств или музея.

**15. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого организацией исполнительских 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 при соблюдении следующих условий:**

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

**б) заявление о возврате билета, представлено в организацию исполнительских искусств, не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия**

**в) билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов в том числе льготы, скидки, в отношении которых организацией исполнительских искусств 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**

**г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными**[**пунктами 5 - 8**](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1005)**настоящих Правил.**

**III. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые организацией исполнительских искусств или музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

16. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств 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 утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

17. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в организацию исполнительских искусств 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

18. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в организацию исполнительских искусств 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета,

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.

20. 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.

21. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в [пункте 23](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1023) настоящих Правил, документов, указанных в [подпункте "б" пункта 19](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#10252) настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный пункте 17 настоящих Правил.

22. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются организацией исполнительских искусств, в день их получения.

**По требованию посетителя** (его представителя) организация исполнительских искусств, 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).

23. Организация исполнительских искусств **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 21](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1027) настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в [пункте 19](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1025) настоящих Правил.

24. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов организация исполнительских искусств принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в [пункте 27](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1034) настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

25. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом 27](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1034) настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, организация исполнительских искусств 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 организации исполнительских искусств об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

26. Организация исполнительских искусств **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 организации исполнительских искусств о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Организация исполнительских искусств осуществляет возврат денежных средств посетителю **не позднее 10 дней со дня принятия решения** о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

27. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе возвратить билет при соблюдении следующих условий:

а) билет 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 21](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1027) настоящих Правил) представлены в организацию исполнительских искусств, (если в соответствии с собственным порядком возврата не установлено право посетителя представить заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы после дня проведения зрелищного мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в [пункте 19](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1025) 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 17 - 21](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1023) настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

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

**IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые организацией исполнительских искусств 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**

28. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств 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 утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

29. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в организацию исполнительских искусств, 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 .

30. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в организацию исполнительских искусств 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета на посещение зрелищного мероприятия

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).

32. 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.

33. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в [пункте 26](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1036) настоящих Правил, документов, указанных в [подпунктах "б"](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#10382) и ["в" пункта 38](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#10383) настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 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, указанный в пункте 36 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 31](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1038) настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

34. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются организацией исполнительских искусств, в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) организация исполнительских искусств 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).

35. **В течение 10 дней со** **дня приема заявления о возврате** в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов организация исполнительских искусств осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных [пунктом](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1040) 33 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в организацию исполнительских искусств либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в [пункте 31](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1038) настоящих Правил.

36. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов организация исполнительских искусств принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в [пункте 39](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1047) настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

37. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом 39](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1047) настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, организация исполнительских искусств 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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

38. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (организация исполнительских искусств лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Организация исполнительских искусств осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

39. . В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств 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 возвратить билет при соблюдении следующих условий:

а) билет 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 33](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1040) настоящих Правил) представлены в организацию исполнительских искусств (в случае, если собственным порядком возврата не установлено право посетителя представить заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы после дня проведения зрелищного мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в [пункте 31](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1038) 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 29 - 33](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/#1036) 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