

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом по МАУК «Органный зал»
От 01.09 2023 г. № 8/4

**Правила продажи и возврата билетов (электронных билетов)
и абонементов (электронных абонементов)
Муниципального автономного учреждения культуры
«Органный зал» г. Набережные Челны**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов/электронных билетов и абонементов /электронных абонементов муниципального автономного учреждения культуры «Органный зал» (далее – МАУК «Органный зал») разработаны в соответствии с:

- ☞ Гражданским кодексом Российской Федерации;
- ☞ Законом Российской Федерации от 9.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации в области культуры» (в актуальных редакциях);
- ☞ Федеральным законом от 22.05.2003 «54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»;
- ☞ Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- ☞ Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ☞ Приказ Министерства культуры РФ от 31.05.2016 г. №1219 «Об утверждении порядка установления льгот учреждениями культуры, находящимися в федеральном ведении, для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий»;
- ☞ 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 от их посещения»;
- ☞ Приказом Министерства культуры РФ от 22.03.2021 № 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 переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия»;
- ☞ Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры»;
- ☞ Положением о порядке предоставления льгот МАУК «Органный зал».

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

Билет/электронный билет и абонемент/электронный абонемент – это бланк строгой отчетности установленной формы, дающий право посещения концерта(ов). Могут быть в форме

бумажного билета на бланке установленного образца, либо в форме электронного билета (электронного абонемент). Электронный билет (электронный абонемент) содержит информацию, аналогичную бумажному бланку билета (абонемента).

Покупатель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее покупку билетов/электронных билетов и абонементов/электронных абонементов в билетной кассе или посредством сайта МАУК «Органный зал», на интернет-ресурсах билетного оператора, официального партнера МАУК «Органный зал».

Слушатель (посетитель) – физическое лицо, посещающее концертные мероприятия МАУК «Органный зал» по билетам/электронным билетам и абонементам/электронным абонементам, приобретенным в билетной кассе или посредством сайта МАУК «Органный зал», на интернет-ресурсах билетного оператора.

Концерт - публичное исполнение музыкальных произведений по заранее составленной программе в сценически законченной форме.

1.3. Настоящие Правила действуют на билеты и абонементы, отпечатанные типографским способом с нанесением необходимой информации в соответствии с Приказом Министерства от 29.06.2020 г. № 702, приобретённые в кассе МАУК «Органный зал» по адресу: Проспект Автозаводский д.8. Приобретая билеты/абонементы в кассовом зале учреждения покупатель соглашается с данными Правилами.

1.4. Вопросы покупки и возврата электронных билетов (электронных абонементов), приобретённых на сайте билетного оператора (в том числе, посредством сайта МАУК «Органный зал», который персводит на сайт билетного оператора) регламентируются Правилами покупки и возврата, размещёнными на сайте актуального билетного оператора.

1.5. Возврат денежных средств за билеты (абонементы), приобретенные в безналичном порядке, производится также в безналичном порядке на счет, с которого была произведена оплата за билет (абонемент). Деньги возвращаются в сроки, установленные правилами платёжной системы, через которую производятся расчёты.

1.6. МАУК «Органный зал» не несёт ответственности за поддельные билеты/электронные билеты и абонементы/электронные абонементы, приобретённые у лиц, не являющихся официальными представителями учреждения и билетного оператора.

1.7. Настоящие Правила доводятся до сведения Покупателей путем размещения на сайте учреждения (<https://organ-chelny.ru/>) и в кассовом зале МАУК «Органный зал».

1.7.1. Настоящие Правила считаются договором публичной оферты. Покупка билетов/электронных билетов и абонементов/электронных абонементов является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч.3 ст.434 ГК РФ).

1.7.2. Приобретая билет или абонемент на мероприятия МАУК «Органный зал», Покупатель (Слушатель) соглашается с настоящими Правилами, обязуется соблюдать настоящие Правила, общественный порядок и правила противопожарной безопасности в здании МАУК «Органный зал».

1.7.3 Покупатель, оплачивая билеты/электронные билеты и абонементы/электронные абонементы на концертные мероприятия МАУК «Органный зал» подтверждает, что в случае приобретения для третьего лица (слушателя), Покупатель обязуется осуществить информирование зрителя о настоящих Правилах и Правилах посещения МАУК «Органный зал».

1.8. Цены на билеты/электронные билеты и абонементы/электронные абонементы устанавливаются МАУК «Органный зал» самостоятельно в соответствии с установленным порядком. МАУК «Органный зал» оставляет за собой право изменять цены. Информация о

стоимости билетов/электронных билетов и абонементов /электронных абонементов размещается на сайте учреждения и в кассовом зале.

1.9. МАУК «Органный зал» оставляет за собой право вносить отдельные изменения в программы мероприятий, производить замену солистов. Изменения в программе мероприятия не являются достаточным основанием для возврата билетов/электронных билетов и абонементов/электронных абонементов.

1.10. МАУК «Органный зал» предоставляет полную информацию о мероприятиях, программах, исполнителях, которая размещается на стендах кассового зала и на сайте учреждения, а также по телефонам: 8 (8552) 54-09-56, 8 (8552) 54-43-10. МАУК «Органный зал» не гарантирует что сайт (<https://organ-chelny.ru/>) будет соответствовать требованиям покупателя. При покупке билетов/электронных билетов и абонементов/электронных абонементов покупатель имеет право получить информацию о программе концертов, наличии льгот, правилах посещения.

1.11. В целях соблюдения требований Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» Покупателю необходимо уточнять возрастной ценз, позволяющий соблюдать информационную безопасность детства на концертных мероприятиях МАУК «Органный зал». Указанная информация содержится в афишах, на официальном сайте учреждения, на приобретённых билетах и абонементов (в том числе электронных). При покупке билета и абонемента (в том числе электронных) Покупатель (Слушатель) соглашается следовать возрастным рекомендациям. МАУК «Органный зал» не несет ответственности за нарушение Покупателем (Слушателем) данных рекомендаций.

1.12. Лица, нарушающие Правила посещения концертов МАУК «Органного зала», могут быть удалены из здания без возмещения стоимости билета.

1.13. На дневные детские мероприятия дети до 5-х лет допускаются бесплатно при предоставлении документа, подтверждающего возраст ребенка, без предоставления отдельного места и в сопровождении взрослых. При этом сопровождающий ребенка взрослый несет ответственность за безопасность ребенка.

1.14. Дети старше 5-х лет допускаются на концерт при наличии отдельного билета. В целях комфортного посещения концерта всеми зрителями, если юный зритель мешает ходу концерта, администрация вправе попросить покинуть зал ребенка и сопровождающего его взрослого без возмещения стоимости билета.

1.15. Дети младше 6 лет не допускаются на вечерние мероприятия. Дети в возрасте от 6 до 12 допускаются в зал в сопровождении взрослого.

1.16. В случае установления Правительством Российской Федерации при угрозе возникновения и/или возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введения режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо её части, при отмене, замене или переносе концертных программ в связи с вышеуказанных режимов, настоящие Правила не подлежат применению – возмещение стоимости билетов на мероприятия осуществляется в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

2. Порядок продажи

билетов/электронных билетов и абонементов/электронных абонементов

2.1. Билеты/электронные билеты и абонементы/электронные абонементы действительны для одного лица независимо от возраста, если иное (количество лиц) не установлено МАУК «Органный зал» на момент продажи.

2.2. Билеты/электронные билеты и абонементы/электронные абонементы на концертные мероприятия МАУК «Органный зал» можно приобрести:

- ☞ в кассе МАУК «Органный зал» (Проспект Автозаводский д.8.);
- ☞ на сайте билетного оператора, указанного на официальном сайте МАУК «Органный зал» (<https://organ-chelny.ru/>);
- ☞ на интернет-ресурсах билетных операторов, официальных партнеров МАУК «Органный зал».

2.3. Продажа осуществляется как за наличный расчет, так и по картам платежных систем в российских рублях по указанным ценам, а также осуществляется расчет по программе «Пушкинская карта».

2.4. В билетной кассе осуществляется продажа билетов (абонементов) на бланках, отпечатанных типографским способом, с нанесением необходимой информации в соответствии с Приказом Министерства от 29.06.2020 г. № 702 и содержит следующую информацию: наименование и организационно-правовая форма организации; место проведения, название, дата и время проведения концерта; ряд и место в зале; рекомендованная возрастная категория; стоимость услуги; серия и номер билета (абонемента); ИНН организации; сведения об изготовителе бланка билета, номер заказа и тираж.

2.4.1. В соответствии с частью первой статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, N 14, ст. 2028) организации исполнительских искусств и музеи вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов на проводимые ими зрелищные мероприятия. На данном основании МАУК «Органный зал» вправе устанавливать элементы оформления билетов (абонсментов).

2.4.2. При покупке билетов и абонементов в кассе МАУК «Органный зал», кассир выдает Покупателю билет/абонемент и кассовый чек, сформированный на ККТ (контрольно-кассовой технике).

2.5. Электронные билеты и электронные абонементы можно приобрести на сайте МАУК «Органный зал», который переводит на сайт билетного оператора (официального партнёра учреждения) и самостоятельно на интернет-ресурсах актуального билетного оператора. Стоимость электронного билета и электронного абонемента соответствует стоимости билетов и абонементов в кассе учреждения.

2.6. В случае повреждения, порчи или утраты билетов/абонементов (отпечатанных типографским способом) дубликаты не выдаются. Денежные средства за утраченные билеты или абонементы не возвращаются.

2.6. Приобретая билет/электронный билет и абонемент/электронный абонемент, на концертные мероприятия через кассу МАУК «Органный зал», на сайте МАУК «Органный зал» или на сайте билетного оператора, Покупатель (Слушатель) подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными Правилами и Правилами посещения МАУК «Органный зал».

3. Порядок приобретения льготных билетов/льготных абонементов

3.1. Продажа билетов (абонементов) для льготных категорий лиц со скидками производится строго в кассе МАУК «Органный зал».

3.2. Условия продажи билетов (абонементов) по льготной цене определены Положением о порядке льготного посещения МАУК «Органный зал». Информация о льготах и условиях их предоставления размещается в кассовом зале и на сайте учреждения.

3.3. Льготные билеты приобретаются на основании документов, подтверждающих льготу. При входе в МАУК «Органный зал» контролер имеет право просить предъявить документ, подтверждающий статус льготной категории лица. Стоимость льготного билета устанавливается приказом директора МАУК «Органный зал».

3.4 Скидки и льготы для различных групп зрителей предоставляются администрацией МАУК «Органный зал» и утверждаются приказом директора на каждый концертный сезон.

3.5. Право на получение бесплатных билетов имеют следующие категории зрителей:

- ✓ Герои Советского Союза, Герои России, Герои Социалистического Труда;
- ✓ инвалиды ВОВ, участники ВОВ, труженики тыла во время ВОВ, жители блокадного Ленинграда, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей,
- ✓ незаконно репрессированные граждане;
- ✓ инвалиды I и II групп (с рассадкой на специальные места для инвалидов);
- ✓ взрослые с инвалидностью, передвигающиеся на коляске с сопровождающим;
- ✓ дети с инвалидностью I группы с сопровождающим на детские спектакли (с рассадкой на специальные места для инвалидов).

3.6. Право на получение льготных билетов в виде скидок от цены билетов имеют следующие категории зрителей:

- ✓ участники боевых действий и локальных войн;
- ✓ лица, пострадавшие в результате Чернобыльской катастрофы;
- ✓ ветераны (кроме ветеранов Великой Отечественной войны);
- ✓ дети из многодетных семей и их родители приобретают билет наименьшего номинала на любое выбранное место.

3.6. Возврат стоимости билетов со скидкой не осуществляется.

3.7. Одному человеку на одно мероприятие может быть продан только один билет (абонемент) по льготной стоимости, сопровождающее лицо приобретает билет (абонемент) на общих основаниях.

4. Порядок возврата билета (абонемента) типографского образца, приобретенного в кассе МАУК «Органный зал»

4.1. Порядок возврата билета (абонемента) при отмене, переносе или замене концерта.

4.1.1. При отмене, замене или переносе концерта Покупатель (Слушатель) вправе вернуть купленные билеты и получить обратно полную стоимость билета в установленном настоящими Правилами порядке и соблюдении сроков подачи Заявления на возврат.

4.1.2. В случае отмены концерта билеты, приобретенные в кассе МАУК «Органный зал» принимаются к возврату, начиная со дня официального объявления об отмене и в течение 10 (десяти) дней после даты отмененного концерта (заявление на возврат в данном случае не требуется).

4.1.3. Билеты, купленные на перенесенный или замененный концерт, действительны на вновь объявленный концерт или по предложению администрации зала, но и по желанию покупателя могут быть возвращены по месту приобретения.

4.1.4. В случае переноса или замены концерта, возврат билета производится, начиная со дня официального объявления о замене или переносе концерта до вновь установленной даты концерта. Возврат осуществляется на основании Заявления о возврате.

4.1.5. Заявление о возврате билетов, купленных в кассе должно быть представлено в кассу МАУК «Органный зал». К Заявлению прилагается оригинал неиспользованного билета (абонемента) или распечатанный электронный билет (электронный абонемент) и кассовый чек.

Предоставление заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность покупателя (его представителя) в МАУК «Органный зал».

4.1.6. Заявление о возврате и прилагаемые документы принимаются учреждениям и рассматриваются в течение 10 (десяти) дней.

4.1.7. Возврат денежных средств за билеты (абонементы), приобретенные в безналичном порядке, производится также в безналичном порядке на счет, с которого была произведена оплата за билет (абонемент). В данном случае при оформлении возврата указанную банковскую карту необходимо иметь при себе. Деньги возвращаются в сроки, установленные правилами платёжной системы, через которую производятся расчёты в кассе МАУК «Органный зал».

4.1.8. В случае приобретения Абонемента, типографского образца в кассе МАУК «Органный зал», возврат за отмененные, перенесенные концерты абонемента осуществляется в течение 10 (десяти) дней после даты последнего концерта в абонементе.

4.1.9. Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения концерта в указанные дни не включается. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билетах.

4.2. Порядок возврата электронного билета (электронного абонемента), приобретенного через кассу МАУК «Органный зал» при отмене, переносе или замене концерта.

4.2.1. Возврат электронного билета (электронного абонемента), приобретенного в кассе МАУК «Органный зал», при отмене, переносе или замене концерта осуществляется через кассу МАУК «Органный зал».

4.2.2. Необходимо предоставить: Заявление о возврате, распечатанную копию кассового чека, распечатанную копию неиспользованного билета, копию документа, удостоверяющего личность. Данный пакет документов предоставляется в кассу МАУК «Органный зал» для принятия решения о возврате.

4.2.3. Возврат электронного билета (электронного абонемента), приобретенного на сайте билетного оператора, при отмене, переносе или замене концерта осуществляется по Правилам Возврата билетов билетного оператора и размещенных на его сайте.

4.3. Порядок возврата билета/электронного билета и абонемента/электронного абонемента покупателем по собственной инициативе

4.3.1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета/электронного билета и абонемента/электронного абонемента

4.3.2. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия по причинам, не зависящим от МАУК «Органный зал» и не связанным с болезнью покупателя или смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации покупатель (зритель) имеет право при возврате:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения концерта (или первого концерта абонемента) – получить обратно 100 процентов цены билета или абонемента;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения концерта (или первого концерта абонемента) – получить обратно 50 процентов цены билета или абонемента;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения концерта (или первого концерта абонемента) – получить обратно 30 процентов цены билета или абонемента;

4.3.3. В случае отказа Слушателя от посещения мероприятия по причинам, не зависящим от МАУК «Органный зал» менее чем за три дня до дня проведения концерта (или первого концерта абонемента) возврат денежных средств не осуществляется.

4.3.4. Билеты/электронные билеты и абонементы/электронные абонементы, приобретённые в рамках специальных акций, возврату не подлежат.

4.3.5. Билеты/электронные билеты и абонементы/электронные абонементы могут быть возвращены только в местах приобретения на условиях согласно настоящим Правилам.

4.3.6. Возврат входных электронных билетов/электронных абонементов, приобретенных на сайте билетного оператора, регламентируется правилами, размещенными на сайте билетного оператора.

4.3.7. Для осуществления возврата денежных средств за билет/электронный билет и абонемент/электронный абонемент, приобретенный в кассе МАУК «Органный зал», требуется заполнить бланк Заявления, к которому необходимо приложить входной билет/электронный билет и абонемент/электронный абонемент и чек. Во всех случаях билеты/электронные билеты и абонементы/электронные абонементы при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

4.3.8. Документы на возврат билетов/электронных билетов и абонементов/электронных абонементов, приобретенных в кассе МАУК «Органный зал» принимаются только в кассе МАУК «Органный зал».

4.3.9. Если оплата производилась с банковской карты, то деньги покупателю будут перечислены обратно ему на счет. Покупатель оформляет Заявление в кассе МАУК «Органный зал».

4.3.10. Заявление о возврате билета/электронного билета и абонемент/электронного абонемент должно быть представлено не менее, чем за 3 (три) дня до дня проведения концерта (или первого концерта абонемент).

4.3.11. Срок рассмотрения Заявления о возврате, включая принятие решения о возврате либо отказе в возврате денежных средств (в случае несоблюдения покупателем положений настоящих Правил) составляет 10 (десять) рабочих дней. Срок возврата денежных средств - до 30 календарных дней с момента рассмотрения заявления на возврат денежных средств.

4.3.12. В случае повреждения, порчи или утраты билетов/абонементов (отпечатанных типографским способом) дубликаты не выдаются. Денежные средства за утраченные билеты или абонементы не возвращаются.

4. 4. Порядок возврата билета/электронного билета и абонемент/электронного абонемент покупателем в связи с болезнью слушателя

4.4.1. Полные правила и условия возврата билетов и абонементов в случае отказа Зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации (Постановление Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. № 1491 и Приказ Министерства культуры РФ от 22.03.2021 № 351)

4.4.2. В случае отказа слушателя от посещения концерта (конcertов абонемент) в связи с его внезапной болезнью, слушатель вправе обратиться с Заявлением о возврате билета/электронного билета и абонемент/электронного абонемент в связи с болезнью по определённой форме. Форма заявления утверждена Приказом Министерства культуры РФ от 22.03.2021 № 351.

4.4.3. Заявление о возврате в связи с болезнью принимается не позднее дня проведения концерта (первого концерта абонемент).

4.4.4. Представление Заявления о возврате в связи с болезнью производится при предъявлении документа удостоверяющего личность слушателя (его представителей).

4.4.5. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем слушателя прилагаются копии документов, подтверждающие законное представительство или оформлена должным образом доверенность.

4.4.6. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме администрации МАУК «Органный зал» прилагается копия документа, удостоверяющего личность слушателя (его представителей).

4.4.7. К Заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются: оригинал неиспользованного билета (абонемента) либо распечатанное письмо с подтверждением покупки электронного билета/электронного абонемента, а также копия кассового чека; копия листка нетрудоспособности либо справки медучреждения, подтверждающие факт заболевания Слушателя, препятствующего посещению им концерта, выданные на период, включающие дату концерта.

4.4.8. Срок рассмотрения Заявления о возврате в связи с болезнью, включая принятие решения о возврате либо отказе в возврате денежных средств (в случае несоблюдения покупателем положений настоящих Правил) составляет 10 (десять) рабочих дней. Срок возврата денежных средств - до 30 календарных дней с момента рассмотрения заявления на возврат денежных средств.

4.5. В случае отказа слушателя от посещения концерта (концертов абонемента) в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником

4.5.1. В случае отказа слушателя от посещения концерта (концертов абонемента) в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, слушатель вправе обратиться с Заявлением о возврате билета/электронного билета и абонемента/электронного абонемента в связи с болезнью по определённой форме. Форма заявления утверждена Приказом Министерства культуры РФ от 22.03.2021 № 351.

4.5.2. Заявление о возврате в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, принимается не позднее дня проведения концерта (первого концерта абонемента).

4.5.3. Под членами семьи, согласно Семейному кодексу РФ, понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками – дедушки, бабушки, внуки, внучки, полнородные и неполнородные (имеющие общих мать и отца) братья и сестры.

4.5.4. Представление Заявления о возврате в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, производится при предъявлении документа удостоверяющего личность слушателя (его представителей).

4.5.5. К заявлению о возврате в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в случае его представления представителем слушателя, прилагаются копии документов, подтверждающие законное представительство или оформлена должным образом доверенность.

4.5.6. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме администрации МАУК «Органный зал» прилагается копия документа, удостоверяющего личность слушателя (его представителей).

4.5.7. К Заявлению о возврате в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, прилагаются: оригинал неиспользованного билета (абонемента) либо распечатанное письмо с подтверждением покупки электронного билета/электронного абонемента, а также копия кассового чека; копия свидетельства о смерти о смерти лица,

являвшегося членом семьи Слушателя или его близким родственником, либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния; копия документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Слушателя либо его ближайшим родственником.

4.5.8. Срок рассмотрения Заявления о возврате в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, включая принятие решения о возврате либо отказе в возврате денежных средств (в случае несоблюдения покупателем положений настоящих Правил) составляет 10 (десять) рабочих дней. Срок возврата денежных средств - до 30 календарных дней с момента рассмотрения заявления на возврат денежных средств.

Бланк заявлений № 1 (на возврат наличных денежных средств)

Бланк заявления № 2 (на возврат билетов, оплаченных банковской картой)