Приложение 1
к Приказу от 28.12.2024 №151.1/01-03

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МАУК КЦ «Урал»

А.И. Кондратенко

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

Муниципального автономного учреждения культуры
«Культурного центра «Урал» (далее – Культурный центр «Урал»)

Настоящие Правила разработаны в соответствии со следующими документами:

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 №3612-1;
- Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 года №442).
- Правила и условия 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 (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020г. №1491);
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 марта 2021 года №351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия».

1. Полная информация о мероприятиях Культурного центра «Урал» (исполнители, программа, продолжительность, категория информационной продукции и прочее) размещена на стендах кассового зала и на официальном сайте

Культурного центра «Урал». Информацию о мероприятиях также можно получить по телефону +7(343) 360-20-20 (доб.1).

Приобрести входной билет/электронный билет на посещение мероприятия Культурного центра «Урал» можно в кассе Культурного центра «Урал» (г. Екатеринбург, ул. Студенческая,3), на официальном сайте Культурного центра «Урал» (кцурал.екатеринбург.рф), а также в кассах и через сайты официальных билетных операторов/партнеров, уполномоченных на реализацию билетов, имеющих договор с Культурным центром «Урал».

Приобретая входной билет/электронный билет на посещение мероприятия покупатель соглашается с данными Правилами, Правилами возврата официальных билетных операторов/партнеров и Правилами посещения Культурного центра «Урал».

2. Оплата билетов производится посредством наличных или безналичных расчетов. При реализации билетов в кассе Культурного центра «Урал» физическим лицам выдаются одновременно кассовый чек, сформированный в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», и билет. При реализации билетов организациям и индивидуальным предпринимателям при оплате в безналичном порядке (кроме расчета с использованием электронного средства платежа) покупатель заключает Договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, приложением к которому являются билеты.

Билет содержит следующую информацию:

- название, дата и время начала мероприятия;
- место проведения мероприятия;
- место в зрительном зале;
- цена услуги;

и иные сведения, предусмотренные действующим законодательством РФ.

Билеты, содержащие исправления, поддельные билеты, являются недействительными, не дают право на посещение мероприятий и не принимаются к возврату.

3. При покупке билетов в кассе, покупатель обязан проверять их количество, не отходя от кассы. Если покупатель обнаружил, что не все оплаченные билеты получены после того, как он покинул кассовый зал, билеты считаются потерянными и могут быть восстановлены только при условии предъявления доказательств их покупки.

4. Обмен билетов (на другую дату, время, на другое мероприятие и проч.) производится только через их возврат и не позднее чем за три дня до даты мероприятия за исключением случаев, установленных пунктами 61 и 63 настоящих Правил.

5. Цены на билеты устанавливаются Культурным центром «Урал». Информация размещена на официальном сайте Культурного центра «Урал» (кцурал.екатеринбург.рф), а также в кассах и на сайтах официальных билетных операторов/партнеров, с которыми у учреждения заключены договоры.

6. Культурный центр «Урал» оставляет за собой право в любое время увеличивать цены на непроданные билеты, а также проводить акции и предоставлять скидки.

Бронирование билетов

7. Бронирование билетов на мероприятия текущего репертуара и проводимые в здании Культурного центра «Урал» производится только в кассе Культурного центра «Урал», в том числе по телефону +7(343)360-20-20 (доб.1).

8. Забронированные билеты должны быть выкуплены в трехдневный срок. Если билеты не выкуплены в указанный срок, бронь снимается без информирования покупателя.

9. Для бронирования билетов в кассе Культурного центра «Урал», в том числе по телефону +7(343)360-20-20 (доб.1). Сообщая свою контактную информацию и иные персональные данные, покупатель дает согласие на их обработку, в противном случае бронирование не производится.

10. Бронирование начинается одновременно с началом продаж билетов и завершается за 3 дня до даты мероприятия.

Культурный центр «Урал» имеет право изменить даты начала и окончания бронирования. Информация об изменениях во время бронирования размещается на сайте Культурного центра «Урал».

Порядок и условия возврата билетов (электронных билетов)

Общие положения.

11. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Культурным центром «Урал» мероприятия (пункты 26, 35, 43 настоящих Правил), посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещения денежных средств за неиспользованный билет, в сроки и на условиях, установленных настоящим разделом.

12. Заявление (пункты 26, 35, 43, 53 настоящих Правил) во всех случаях должно быть составлено по форме, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации (Приложение 2, 3, 4, 5).

13. Представление любого из заявлений, указанных в пунктах 26, 35, 43 и (или) 53 (с особенностями, установленными пунктами 54, 55) настоящих Правил, в Культурный центр «Урал» либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

14. Любое из заявлений – поданное посетителем по причинам, не связанным с обстоятельствами, указанными в пунктах 35 и 43 настоящих Правил, поданное в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с болезнью посетителя (далее по тексту настоящего пункта - заявление о возврате в связи с болезнью) или подаваемое в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (далее по тексту настоящего пункта – заявление о возврате в связи со смертью родственника) – могут быть направлены заказным почтовым отправителем с описью вложения и

уведомлением о вручении, а заявление о возврате в связи с болезнью и заявление о возврате в связи со смертью родственника - также в электронной форме. Во всех перечисленных случаях к заявлению должна быть приложена копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

15. Заявление и прилагаемые к ним документы принимаются и регистрируются Культурным центром «Урал» либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Культурный центр «Урал» либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении (в случае, если в заявлении указано на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

Под уполномоченным лицом в настоящем разделе Правил и далее понимается уполномоченное Культурным центром «Урал» физическое или юридическое лицо, указанное на сайте Культурного центра «Урал», у которых был приобретен билет и на которое договором с Культурным центром «Урал» возложена обязанность по возмещению стоимости билета.

На момент утверждения настоящих Правил уполномоченными лицами являются билетные системы (билетные операторы/партнеры): ООО «Тикет Бэст» - afisha.yandex.ru, ООО «Кассир.ру – Национальный Билетный Оператор» - kassir.ru, ООО «МТС Лайв» - ticketland.ru.

24. Возврат билетов, купленных в кассе Культурного центра «Урал», осуществляется через кассу Культурного центра Урал».

Возврат наличными из кассы возможен в том случае, если и оплата была осуществлена наличными средствами. Если расчет был осуществлен платежной картой (или иным безналичным способом), то при возвращении Заказчику оплаты независимо от дня ее осуществления возврат денежных средств осуществляется в безналичном порядке (п. 2 Указаний Банка России от 07.10.2013 N 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов»).

При возврате билетов, купленных онлайн через сайт Культурного центра «Урал» (кцурал.екатеринбург.рф), возврат денег производится на банковскую карту. Необходимо написать письмо (направить заявление) на vozvrat@ticketland.ru с указанием причины возврата, номеров билетов, адреса электронной почты, на которую были отправлены электронные билеты и далее следовать инструкциям техподдержки *ООО «МТС Лайв» - ticketland.ru* - https://ekb.ticketland.ru/landing/refund/.

25. В случае *отмены, замены либо переноса, проводимого Культурным центром «Урал» мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в срок до 10 дней после даты мероприятия полная стоимость билета.*

Условия возврата стоимости билетов при отмене, замене или переносе проводимых в Культурном центре «Урал» мероприятий, *организаторами которых выступили иные, чем Культурный центр «Урал»,* лица, устанавливаются организаторами соответствующего мероприятия.

Положения, установленные абзацем первым настоящего пункта, применяются, если иное не установлено разделом «Особенности отмены, замены либо переноса зрелищного мероприятия при угрозе возникновения и (или)

возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности» настоящих Правил.

В случае опоздания на мероприятие или непосещения мероприятия, в том числе по причине допущения зрителем нарушений Правил посещения Культурного центра «Урал», стоимость билета не возвращается. Исключения при непосещениях установлены пунктами 35-42, 43-50 настоящих Правил.

Возврат билетов в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по его инициативе.

26. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Культурным центром «Урал» 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 (его представитель) предоставляет заявление в Культурный центр «Урал» либо направляет заявление почтовым отправлением (пункт 22 настоящих Правил).

27. К заявлению о возврате билета, приобретенного в кассе, прилагается оригинал неиспользованного билета и кассовый чек.

28. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Культурный центр «Урал» либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 34 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

29. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 34 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Культурный центр «Урал» либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения, в письменном уведомлении, одним из следующих способов:

- вручают уведомление об отказе посетителю (его представителю);
- направляют 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 Культурного центра «Урал» либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

30. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Культурный центр «Урал» либо уполномоченное 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 Культурного центра «Урал» либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Культурный центр «Урал» либо уполномоченное лицо осуществляют 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 24 пунктом настоящих Правил.

31. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет) составляет:

- при возврате билета не позднее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия – 100% цены билета;
- при возврате билета не позднее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения мероприятия – 50% цены билета;
- при возврате билета менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия – 30% цены билета.

32. ***В случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия стоимость билета не возвращается.***

33. Продажа электронных билетов на мероприятия Культурного центра «Урал» при использовании виджета «Купить билет» на сайте Культурного центра «Урал» производится исключительно билетным партнером Культурного центра «Урал» - *ООО «МТС Лайв» - ticketland.ru.*

В этой связи подача заявления о возврате в форме электронного документа производится непосредственно на имя и по электронному адресу билетной системы *ООО «МТС Лайв»* - vozvrat@ticketland.ru.

34. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Культурным центром «Урал» 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 РФ, посетитель вправе возвратить билет при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) является действительным (пункт 3 настоящих Правил);

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Культурный центр «Урал» либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;

г) билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Культурным центром «Урал» принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), не будут приниматься к возврату (пункт 14 настоящих Правил);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 20-22, 27 настоящих Правил.

Возврат билетов (электронных билетов) на проводимые Культурным центром «Урал» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя.

35. Заявление о возврате билета в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами,

связанными с болезнью посетителя (далее по тексту настоящего пункта и пунктов 46-40 настоящих Правил – заявление или заявление о возврате) может быть представлено либо направлено посетителем (его представителем) в соответствии с пунктами 20-22 настоящих Правил не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет)

К такому заявлению прилагается:

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

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством РФ и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

36. В случае невозможности предоставления посетителем в срок, указанных в пункте 35 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте «б» пункта 35 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 35 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 21 и 35 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

37. Рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней со дня их приема Культурным центром «Урал» либо уполномоченным лицом. В случае необходимости срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случае, предусмотренных пунктом 36 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Культурный центр «Урал» либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 35 настоящих Правил.

38. По результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов Культурный центр «Урал» либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 42 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

39. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 42 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Культурный центр «Урал» либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним их следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным постовым 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 Культурного центра «Урал» либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

40. Культурный центр «Урал» либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (с учетом положений пункта 52 настоящих Правил), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения Культурного центра «Урал» либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Культурный центр «Урал» или уполномоченное лицо 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 пунктом 24 настоящих Правил.

41. Особенности возврата электронных билетов определены в пункте 33 настоящих Правил.

42. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Культурным центром «Урал» мероприятия, в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является действительным (пункт 3 настоящих Правил);

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 36 настоящих Правил) предоставлены в Культурный центр «Урал» либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 35 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 20-23, 35 и 36 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

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

Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые Культурным центром «Урал» 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.

43. Заявление о возврате билета в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью родственника (далее по тексту настоящего пункта и пунктов 44-50 настоящих Правил – заявление или заявление о возврате) может быть представлено либо направлено посетителем (его представителем) в

соответствии с пунктом 20-23 настоящих Правил не позднее для проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет)

К такому заявлению прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие 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 (справка) 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 (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными или неполнородными братом или сестрой).

44. Если в день предоставления заявления о возврате предоставить документы, указанные в подпунктах «б» и «в» пункта 43 настоящих Правил, невозможно, то посетитель вправе предоставить 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 не позднее дня проведения мероприятия.

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 43 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

45. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов Культурный центр «Урал» либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 44 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Культурный центр «Урал» или уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 43 настоящих Правил.

46. По результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов Культурный центр «Урал» либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 50 настоящих Правил, и сообщает от этом посетителю (его представителю).

47. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 50 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Культурный центр «Урал» либо уполномоченное лицо 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;

- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении.

Способ сообщения посетителю решения Культурного центра «Урал» либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

48. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (с учетом положений пункта 50 настоящих Правил) Культурный центр «Урал» либо уполномоченное 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 Культурного центра «Урал» либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается в заявлении о возврате. Культурный центр «Урал» либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с пунктом 24 настоящих Правил.

49. Особенности возврата электронных билетов определены в пункте 33 настоящих Правил.

50. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Культурным центром «Урал» зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе возвратить билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным (п.3 настоящих Правил);

б) заявление о возврате и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 44 настоящих Правил) представлены в Культурный центр «Урал» либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 43 настоящих Правил представлены в сроки, установленные настоящими Правилами.

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 20-23 и 43 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 билета.

Особенности отмены, замены либо переноса зрелищного мероприятия при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности

58. При отмене или переносе мероприятий, проводимых Культурным центром «Урал», в связи с введением режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на её части Культурный центр «Урал» размещает соответствующую информацию на своём сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (кцурал.екатеринбург.рф), далее по тексту настоящего раздела Правил – сайт.

Информация размещается не позднее 14 календарных дней с даты отмены режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации. Если определить дату и время проведения перенесенного мероприятия в этот срок невозможно, на сайте указывается, что они будут объявлены не позднее 6 месяцев с даты отмены режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации.

59. При отмене мероприятий Культурный центр «Урал» или уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 58 настоящих Правил, либо возместить посетителю полную стоимость билета.

Возврат полной стоимости билета осуществляется по инициативе посетителя не позднее 180 дней со дня обращения:

- на сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который они были оформлены и приобретены – при обращении о возврате электронного билета;
- в Культурный центр «Урал» или к уполномоченному лицу – в остальных случаях.

Посетитель вправе обратиться за возвратом стоимости билета не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 58 настоящих Правил, при этом обращение в Культурный центр «Урал» или к уполномоченному лицу может быть осуществлено не ранее даты отмены указанных режимов.

60. Возмещение стоимости билетов, реализованных Культурным центром «Урал» в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки) осуществляется в соответствии с пунктами 59 и 62 настоящих Правил.

61. При переносе мероприятия Культурный центр «Урал» или уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретённому билету либо обменять его на ваучер (если на соответствующую дату форма ваучера утверждена Министерством культуры Российской Федерации) на данное мероприятие.

Обмен ранее приобретенного билета на ваучер на перенесенное мероприятие осуществляется по инициативе посетителя:

- в день обращения посетителя об отмене билета на ваучер в Культурный центр «Урал» или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено посетителем не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 23 настоящих Правил;
- в день обращения посетителя к уполномоченному лицу об обмене электронного билета на электронный ваучер на перенесенное мероприятие с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен и приобретен такой билет.

62. *Перенесенное мероприятие, дата и время проведения которого не определены и не размещены на сайте Культурного центра «Урал» в течение 6*

месяцев с даты отмены режима, указанных в пункте 59 настоящих Правил, считается отмененным.

В таком случае Культурный центр «Урал» или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) посетителю по его инициативе:

- в день обращения посетителя о возврате стоимости билета (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в Культурный центр «Урал» или к уполномоченному лицу;
- в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета (электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен электронный билет (электронный ваучер).

Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета, ваучера на такое мероприятие не позднее 9 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 58 настоящих Правил.

63. Культурный центр «Урал» обязан провести все мероприятия, перенесенные в связи с введением режимов в пункте 58 настоящих Правил, не позднее 18 месяцев с даты отмены указанных режимов.

Обмен ваучеров на перенесенное мероприятие на билет начинается не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного мероприятия и производится по инициативе посетителя в день обращения.

Информация о начале обмена размещается на сайте Культурного центра «Урал» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (кцурал.екатеринбург.рф).

Обмен электронного ваучера на перенесенное мероприятие на электронный билет производится с помощью того сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен такой электронный ваучер.

Ваучер на перенесенное мероприятие Культурного центра «Урал» обменивается на билет (электронный билет), дающий право посетить перенесенное мероприятие на условиях посещения мероприятия согласно билету, который обменивался на ваучер. Под условиями понимается диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительского зала) в рамках одного тарифа, ценной категории, проведение мероприятия в том же населенном пункте (указанные условия учитываются в совокупности). В случае невозможности предоставить посетителю билет, дающий право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который обменивался на ваучер, посетителю с его согласия предоставляется билет, дающий право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.