

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДОМ МУЗЫКИ»

ПРИКАЗ

3 марта 2025г.

№ 45

**Об утверждении Правил покупки и возврата билетов
в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы
«Московский международный Дом музыки»**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановлением Правительства Москвы от 20.11.2024 № 2638-ПП «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы», в целях обеспечения равных прав граждан при посещении мероприятий и расширения доступности для различных групп населения, **приказываю:**

1. Утвердить:

- Правила покупки и возврата билетов в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский международный Дом музыки» в редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу;
- форму заявления на изменение данных зрителя согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу приказы от 25.12.2019 № 195 «Об утверждении Правил возврата билетов в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский международный Дом музыки»» и от 02.10.2020 № 178 «О внесении изменений в Правила возврата билетов в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский международный Дом музыки», утвержденные приказом от 25.12.2019 № 95».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора **О.Т. Мисковца**.

Генеральный директор



С.Е. Тимощук

ПРАВИЛА
Покупки и возврата билетов
в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы
«Московский международный дом Музыки»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 22.05.2003 № 54-ФЗ (ред. от 06.06.2019) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 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 зрителя от их посещения», постановлением Правительства Москвы от 20 ноября 2024 г. № 2638-ПП «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы», приказом Департамента культуры города Москвы от 21.11.2024 № 926/ОД «О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы» и устанавливают порядок покупки и возврата стоимости билетов и абонементов на мероприятия, проводимые в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский международный Дом музыки» (далее – Учреждение, Дом музыки).

Приобретая билеты на мероприятия, проводимые в ГБУК г. Москвы «ММДМ», покупатель соглашается с данными Правилами.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«билет», «электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право

посетителя на посещение мероприятия, а именно: чек, являющийся бланком строгой отчетности вместе с бланком, содержащим информацию о месте, дате проведения мероприятия;

«покупатель», «зритель» - физическое или юридическое лицо, оплатившее билет (электронный билет) и имеющее право на посещение мероприятия или на получение денежных средств за возврат билета в случае обращения с заявлением о возврате.

«посетитель» - физическое лицо, имеющее право на посещение мероприятия, чьи персональные данные указаны на билете.

«именной билет» - билет с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) посетителя на билете.

I. Общие правила продажи билетов

1.1. Покупатель может приобрести билеты на мероприятия, проводимые в ГБУК г. Москвы «ММДМ», в кассах Учреждения, на официальном сайте Дома музыки и у уполномоченных лиц. Список уполномоченных лиц, осуществляющих реализацию билетов, размещен на официальном сайте по адресу: <https://www.mmdm.ru>. Контроль прохода зрителей на мероприятия осуществляется по билетам (в том числе электронным), кассовым чекам, в том числе посредством сканирования штрих-кода билета специальным считывающим устройством.

1.2. В соответствии с постановлением Правительства Москвы от 20.11.2024 № 2638-ПП «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы» с 15 марта 2025 года на мероприятия, проводимые ГБУК г. Москвы «ММДМ», реализуются именные билеты и именные электронные билеты на основании установленных приказом Департамента культуры города Москвы от 21 ноября 2024 года №926/ОД «О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы» следующих документов, удостоверяющих личность:

– Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина на территории Российской Федерации;

– Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

– Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);

– Водительское удостоверение;

– Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации (временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета);

– Социальная карта (карта москвича);

– Свидетельство пенсионера;

– Банковская карта (именная), в том числе «Пушкинская карта»;

– Студенческий билет;

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации;
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации;
- Удостоверение беженца;
- Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

1.3. Приобретение билетов в кассах ГБУК г. Москвы «ММДМ»:

1.3.1. Продажа билетов производится с применением контрольно-кассовой техники.

1.3.2. При приобретении билетов в кассах на мероприятия, проводимые с 15 марта 2025 года, необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность, в соответствии с п.1.2. настоящих Правил. Зритель, предоставляя документ, удостоверяющий личность, соглашается на обработку и хранение своих персональных данных в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3.3. При покупке билета в кассе персональные данные зрителя в билет вносит кассир с согласия покупателя и на основании п.5 ч.1 ст.6. Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» покупатель отвечает за достоверность предоставляемых данных и дает согласие на их обработку и хранение в билетной системе учреждения. Персональные данные вводятся кассиром в билетную программу и фиксируются на билете. Передача именного билета другому лицу запрещена.

1.3.4. При приобретении билета в кассе в обязательном порядке покупателю выдается:

- билет/именной билет в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;

- кассовый чек (бланк строгой отчетности), сформированный в порядке, предусмотренным Федеральным законом РФ от 22.05.2003 № 54-ФЗ (ред. от 06.06.2019) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

- в случае покупки с помощью платежного средства (банковской карты) покупателю выдается чек, подтверждающий факт покупки билета (билетов).

1.3.5. В кассах билеты реализуются за наличные денежные средства и по действующим на территории Российской Федерации банковским картам.

1.3.6. Покупатель может уточнить в кассе информацию о наличии билетов на конкретные даты и мероприятия.

1.4. Приобретение билета на официальном сайте ГБУК г. Москвы «ММДМ»:

1.4.1. Приобрести электронный билет в режиме реального времени можно на официальном сайте Учреждения: <https://www.mmdm.ru/>.

1.4.2. Для покупки билета на сайте зрителю необходимо создать личный кабинет и пройти регистрацию через электронную почту, указанную в личном кабинете зрителя.

1.4.3. Перед покупкой необходимо ознакомиться с действующими правилами покупки и возврата билетов, принять и дать свое согласие. Без выражения согласия зрителя покупка билетов не может быть осуществлена.

1.4.4. Электронный билет/именной электронный билет представляет собой документ, сформированный в электронном виде билетной системой и защищенный специальным штрих-кодом, подтверждающий право доступа на мероприятие.

1.4.5. На мероприятия, проводимые в Доме музыки с 15 марта 2025 года, при приобретении билетов на официальном сайте оформляется именной электронный билет. Для оформления именного электронного билета покупателю необходимо самостоятельно внести в установленную форму данные зрителя: фамилию, имя, отчество (при наличии), а также данные документа, удостоверяющие личность. На электронном билете отражаются только фамилия, имя, отчество (при наличии) зрителя.

1.4.6. При приобретении электронного билета/именного электронного билета на официальном сайте Учреждения покупателю направляется на указанный адрес электронной почты:

- электронный билет/именной электронный;
- кассовый чек (бланк строгой отчетности), сформированный в порядке, предусмотренным Федеральным законом РФ от 22.05.2003 № 54-ФЗ (ред. от 06.06.2019) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

1.4.7. Продажа электронных билетов/именных электронных билетов на официальном сайте Учреждения производится в российских рублях по указанным на сайте ценам (номиналу), с использованием безналичных платежных средств, действующих на территории Российской Федерации.

II. Порядок возврата билетов

2.1. Возврату в кассу ГБУК г. Москвы «ММДМ» подлежат только те билеты, которые приобретены в кассе Учреждения. По вопросу возврата билетов, приобретенных зрителем у официальных партнеров ГБУК г. Москвы «ММДМ», необходимо обращаться по месту приобретения билета.

Возврат билета производится строго при наличии кассового чека.

2.2. Полная стоимость билетов, приобретенных в порядке предварительной продажи, возвращается в случае обращения зрителя не менее чем **за 3 дня до дня проведения мероприятия.**

2.3. В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации возврат билета зрителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями,

установленными Правительством Российской Федерации. **Билет в таких случаях принимается к возврату не позднее начала мероприятия.**

2.4. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным п.2.3 настоящих Правил, **менее чем за три дня до дня проведения мероприятия, ГБУК г. Москвы «ММДМ» вправе не возвращать зрителю стоимость билета.**

2.5. В случае **отмены мероприятия** зритель может обратиться за возвратом полной стоимости билетов в течение **10 (десяти) календарных дней** с даты, на которую было заявлено отмененное мероприятие.

2.6. В случае **переноса мероприятия:**

- на другую дату зритель может обратиться за возвратом полной стоимости билетов в течение **10 (десяти) календарных дней**, но не позднее даты, на которую мероприятие перенесено.

- на другую дату, ранее предполагаемой даты мероприятия, зритель может обратиться за возвратом полной стоимости билетов **по первоначальную дату мероприятия включительно** - включая дату, на которую мероприятие было запланировано изначально.

2.7. ГБУК г. Москвы «ММДМ» оставляет за собой право в исключительных случаях заменять программу и исполнителей на мероприятии.

В случае **замены мероприятия или заявленных исполнителей** (если зритель не согласен с заменой) полный возврат стоимости билетов возможен **до начала** такого мероприятия.

2.8. Билеты, реализованные ГБУК г. Москвы «ММДМ» в рамках специальных программ, абонементных компаний и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), не принимаются к возврату.

III. Общие условия и порядок возврата платежа

3.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

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

- заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в ГБУК г. Москвы «ММДМ» не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия (за исключением случаев, когда Учреждением принято решение о возврате зрителям стоимости билетов при обращении менее, чем за 3 дня до дня проведения мероприятия);

- 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 Учреждением в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ

законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты /электронные билеты не будут приниматься к возврату;

- заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.3.2 – 3.5 раздела III настоящих Правил.

3.2. Для возврата стоимости билета, оплаченного наличными денежными средствами, во всех случаях покупатель обязан:

- заполнить **Заявление установленного образца**, содержащее, в том числе, согласие на обработку персональных данных зрителя;

- **иметь при себе паспорт;**

- предоставить возвращаемый билет (**бланк и обязательно предоставить кассовый чек, который является бланком строгой отчетности**).

(Бланк заявления можно получить у билетного кассира).

При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

В случае утраты, порчи кассовые чеки и билеты восстановлению не подлежат.

3.3. Для возврата стоимости билета, оплаченного платежной картой, во всех случаях покупатель обязан:

- заполнить **Заявление установленного образца**, содержащее, в том числе, согласие на обработку персональных данных зрителя;

- **иметь при себе паспорт;**

- **обязательно предоставить кассовый чек, который является бланком строгой отчетности;**

- **иметь при себе возвращаемый билет**

- **предоставить платежную карту, которой был оплачен билет, для осуществления возврата денежных средств на эту карту.** *(Бланк заявления можно получить у билетного кассира).*

При подаче Заявления зритель (его представитель) обязан передать ГБУК г. Москвы «ММДМ» оригинал неиспользованного билета.

В случае утраты, порчи кассовые чеки и билеты восстановлению не подлежат.

3.4. Заявление о возврате билета может быть направлено зрителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя, оригинал неиспользованного билета, кассовый чек, который является бланком строгой отчетности.

При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

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

3.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «ММДМ» в день их получения.

По требованию зрителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «ММДМ» делает отметку на копии заявления о возврате о получении указанного 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 о возврате (в случае, если в заявлении предусмотрена необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, ГБУК г. Москвы «ММДМ» осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения зрителем условий, указанных в настоящих Правилах, и сообщает об этом зрителю (его представителю).

3.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.1 раздела III настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, ГБУК г. Москвы «ММДМ» сообщает зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения об отказе одним из следующих способов:

- вручение зрителю (его представителю) письменного уведомления об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), (далее - уведомление об отказе);
- направление уведомления об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- направление копии уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения решения об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.

3.9. О принятом решении о возврате денежных средств зрителю (его представителю) ГБУК г. Москвы «ММДМ» не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения решения о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.

3.10. ГБУК г. Москвы «ММДМ» осуществляет возврат денежных средств зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств:

- в случае приобретения билета за наличный расчет возврат денежных средств по заявлению осуществляется непосредственно зрителю, подавшему заявление о возврате, при личном посещении ГБУК г. Москвы «ММДМ», либо через представителя (законного представителя), действующего на основании надлежащим образом оформленной доверенности.

- в случае приобретения билета за безналичный расчет зачисление денежных средств по заявлению осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета. При этом сроки зачисления денежных средств устанавливаются правилами платежных систем.

3.11. **Сервисный сбор**, взимаемый при продаже билетов билетными агентствами, ГБУК г. Москвы «ММДМ» **не возмещается**.

3.12. Возврат стоимости билетов производится в центральной кассе ГБУК г. Москвы «ММДМ», расположенной по адресу: **115054, Москва, Космодамианская набережная, дом 52, строение 13**.

3.13. В случае отмены, замены или переноса мероприятия, организатором которого является сторонняя организация, возврат стоимости билета (абонеента) осуществляет организатор мероприятия, указанный на лицевой стороне кассового чека и билета.

IV. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов), в случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя

4.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с его болезнью, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления размещена на официальном сайте <https://www.mmdm.ru/>, а также предоставляется в кассе ГБУК г. Москвы «ММДМ».

4.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется зрителем (его представителем) в ГБУК г. Москвы «ММДМ», либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов **до начала мероприятия**, на которое зрителем приобретен билет (электронный билет).

4.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в ГБУК г. Москвы «ММДМ» производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (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 зрителя.

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

- оригинал неиспользованного билета либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания зрителя, препятствующего посещению им мероприятия.

4.5. К заявлению о возврате в связи с болезнью, в случае его представления представителем зрителя, прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.6. В случае невозможности представления зрителем в срок, указанный в пункте 4.2 раздела IV настоящих Правил, копии листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), зритель представляет такие документы **в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии**, что заявление

о возврате в связи болезнью и иные документы представлены зрителем **до начала проведения мероприятия.**

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 4.4 и 4.5 раздела IV настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

4.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «ММДМ» в день их получения.

По требованию зрителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «ММДМ» 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).

4.8. ГБУК г. Москвы «ММДМ» 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 4.6 раздела IV настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение документов в полном объеме.

4.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов ГБУК г. Москвы «ММДМ» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 4.10 раздела IV настоящих Правил, и сообщает об этом зрителю (его представителю) в порядке, предусмотренном пп.3.8, п. 3.9 раздела III настоящих Правил.

Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном п.3.10 раздела III настоящих Правил.

4.10. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя, зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

- заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.6 раздела IV настоящих Правил) представлены в ГБУК г. Москвы «ММДМ» либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении до начала проведения мероприятия;

- документы, указанные в пункте 4.4 раздела IV настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

- заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 4.2 – 4.8 раздела IV настоящих Правил;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- билет (электронный билет) приобретен до возникновения у зрителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

V. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов) в случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

5.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления размещена на официальном сайте <https://www.mmdm.ru/>, а также предоставляется в кассе Учреждения.

5.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется зрителем (его представителем) в ГБУК г. Москвы «ММДМ» либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов до начала мероприятия, на которое зрителем был приобретен билет (электронный билет).

5.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в ГБУК г. Москвы «ММДМ» производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (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 зрителя.

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

- оригинал неиспользованного билета на посещение мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи зрителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;
- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

5.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем зрителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.6. В случае невозможности представления зрителем в срок, указанный в пункте 5.2 раздела V настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах

пункта 5.4 раздела V настоящих Правил, зритель вправе представить такие документы **в течение 14 дней со дня проведения мероприятия** *при условии*, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены зрителем **до начала мероприятия**.

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 5.4 раздела V настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

5.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «ММДМ» в день их получения.

По требованию зрителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «ММДМ» 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).

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

В случаях, предусмотренных пунктом 6 раздела V настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение документов в полном объеме.

5.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов ГБУК г. Москвы «ММДМ» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 10 раздела V настоящих Правил, и сообщает об этом зрителю (его представителю) в порядке, предусмотренном пп.3.8, п. 3.9 раздела III настоящих Правил.

Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном п.3.10 раздела III настоящих Правил.

5.10. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Домом музыки 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 зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

- заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5.6 раздела V настоящих Правил) представлены в ГБУК г. Москвы «ММДМ» либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении до начала мероприятия;

- документы, указанные в пункте 5.4 раздела V настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

- заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5.2 – 5.6 раздела V настоящих Правил;

- представленные документы содержат достоверную информацию;

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

- смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения зрителем билета (электронного билета).

VI. Порядок и условия изменения данных посетителя на билетах и электронных билетах.

6.1. Посетитель, приобретший именной билет на проводимое мероприятие, вправе обратиться в ГБУК г. Москвы «ММДМ» не позднее дня проведения мероприятия с заявлением об изменении данных посетителя именного билета на другое лицо (далее - заявление о переоформлении) согласно приложению 2.

6.2 Заявление об изменении данных посетителя представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете по месту приобретения билета:

- в кассу ГБУК г. Москвы «ММДМ», если билет приобретен в кассах;

- в личном кабинете на официальном сайте Дома музыки для переоформления билетов, купленных на указанном сайте

6.3. Представление заявления об изменении данных посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, сведения о котором указаны в именном билете, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет.

Представление заявления об изменении данных посетителя представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

К заявлению об изменении данных посетителя прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет

6.4. Именной билет, именной абонемент, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, подлежат изменению данных посетителя на тех же условиях, на которых они были приобретены.

6.5. Изменение данных посетителя осуществляется в день подачи заявления об изменении данных посетителя.

Заместителю генерального директора

ГБУК г. Москвы «ММДМ»

От _____
ФИО Зрителя (представителя)

Документ, удостоверяющий личность

(Наименование, серия, номер, кем, когда выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести изменение данных посетителя моего билета _____

_____ указать именной Билет

на другое лицо _____.

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, на данные которого изменяются данные в именном билете	
Дата, время проведения мероприятия	
Наименование мероприятия	
Место размещения Зрителя (ряд, место зрительного зала)	
Номер заказа	
Стоимость именного Билета	
Серия и номер именного Билета	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя);
2. Оригинал неиспользованного билета;
3. Распечатанная копия неиспользованного именного Электронного билета;
4. Копия электронного кассового чека, подтверждающего оплату именного Билета/Электронного Билета;
5. Копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем).

С порядком изменения данных посетителя именных Билетов/Электронных билетов, утвержденными ГБУК г. Москвы «МДММ», ознакомлен(-а).

Выражаю свое согласие, а также подтверждаю получение согласия третьих лиц, чьи персональные данные предоставляются, на обработку ГБУК г. Москвы «ММДМ» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

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

(Дата)

(Подпись)

(Фамилия, инициалы)

Заявление принято:

« _____ » _____ 20 __ г.

_____/_____/Подпись, расшифровка

Данные посетителя изменены:

« _____ » _____ 20 __ г. _____