



## Министерство культуры Хабаровского края

Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры  
**«ХАБАРОВСКИЙ КРАЕВОЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ Н.И. ГРОДЕКОВА»**  
(КГБНУК «ХКМ им. Н.И. Гродекова»)

### ПРИКАЗ

11.02.2022 № 12/О  
г. Хабаровск

Об утверждении правил и условий  
возврата билетов, на проводимые  
Музеем мероприятия

В соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и 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 посетителя от их посещения», а также в целях упорядочения работы по возврату билетов и возврату стоимости услуг, оказываемых в Краевом государственном бюджетном научном учреждении культуры «Хабаровский краевой музей имени Н.И. Гродекова» (далее - Музей),

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 1 февраля 2022 г. Правила и условия возврата билетов, на проводимые мероприятия Краевым государственным бюджетным научным учреждением культуры «Хабаровский краевой музей имени Н.И. Гродекова» (далее - Правила возврата билетов) в соответствии с Приложением №1 к настоящему приказу.

2. Утвердить форму заявления о возврате по инициативе посетителя билета (электронного билета), содержащего, в том числе, согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимые Музеем мероприятия культурно-досугового, досугово-развлекательного, просветительского, рекламного, образовательного и творческого характера, а также общественно-значимые социальные мероприятия, в том числе публичное представление

музейных предметов и музейных коллекций, в соответствии с Приложением №2 к настоящему приказу.

3. Утвердить форму заявления о возврате в связи с болезнью посетителя билета (электронного билета), содержащего, в том числе, согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимые Музеем мероприятия культурно-досугового, досугово-развлекательного, просветительского, рекламного, образовательного и творческого характера, а также общественно-значимые социальные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, в соответствии с Приложением №3 к настоящему приказу.

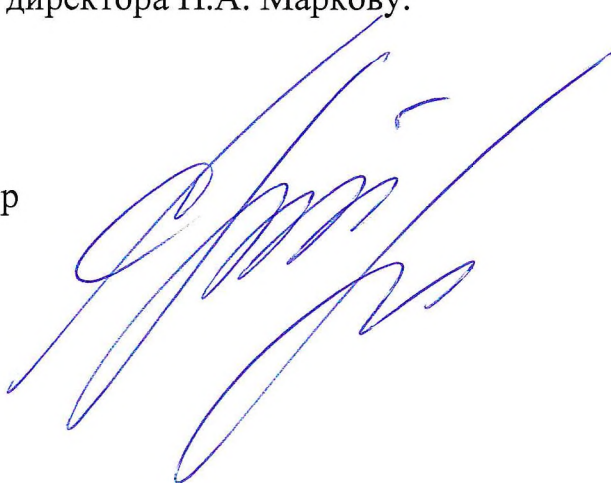
4. Утвердить форму заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации билета (электронного билета), содержащего, в том числе, согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимые Музеем мероприятия культурно-досугового, досугово-развлекательного, просветительского, рекламного, образовательного и творческого характера, а также общественно-значимые социальные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, в соответствии с Приложением №4 к настоящему приказу.

5. Заместителям генерального директора Н.А. Марковой, Н.С. Позиной, главному бухгалтеру Л.М. Фирстовой, и.о. заведующей отдела «Служба гостеприимства» Д.О. Петрушкиной руководствоваться в своей работе настоящим приказом.

6. Заведующей отделом общественных связей и рекламно-информационной работы Е.Г. Кузьменко обеспечить размещение Правил на сайте Музея и информационных носителях.

8. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора Н.А. Маркову.

Генеральный директор



И.В. Крюков

## **Правила и условия возврата билетов на проводимые в музее мероприятия**

### **I. Общие положения. Основные термины и определения.**

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата Посетителем билетов (электронных билетов), на проводимые Музеем культурно-досугового, досугово-развлекательного, просветительского, рекламного, образовательного и творческого характера, а также общественно-значимые социальные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, в том числе выставок и постоянных экспозиций (далее - мероприятия).

#### **2. Используемые термины и определения:**

- Посетитель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение мероприятия, оплатившее билет (электронный билет).

- Билет - документ, выполненный на бланке строгой отчетности, по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение мероприятия, проводимого Музеем.

- Электронный билет - это цифровая запись билета, которая хранится в специальной базе данных музея в электронном виде. Распечатанный на обычной бумаге электронный билет может быть использован вместо традиционного бланка билета, т.к. имеет специальный штрих-код, подтверждающий факт бронирования и оплаты электронного билета на сайте музея. По запросу Посетителя неиспользованный электронный билет может быть обменен в кассе на билет, изготовленный на бланке строгой отчетности. - Ваучер - документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Посетителем оплаты Билетов на Сайте. Ваучер Заказа не является билетом и не дает права посещения мероприятия.

- Кассы Музея - кассы КГБНУК ХКМ им. Н.И. Гродекова для продажи билетов (электронных билетов), расположенные по адресам: Шевченко,11, Тургенева, 86.

- Сайт- WEB- сайт Музея, размещенный по адресу: [hkm.ru](http://hkm.ru)

3. Приобретая билет (электронный билет) на проводимое Музеем мероприятие Посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с Музеем, а также согласие с данными Правилами. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

4. Для входа на мероприятие посетитель предъявляет оригинал билета (бланк строгой отчетности (БСО) или электронный билет.

## **II. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), на проводимое Музеем мероприятие в случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по инициативе Посетителя.**

### **Отказ в возврате денежных средств**

5. В случае отказа Посетителя от посещения, проводимого Музеем мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащие том числе согласие на обработку персональных данных посетителя, по форме, утвержденной Музеем (далее - заявление о возврате).

6. Оригинал заявления о возврате представляется Посетителем (его представителем) в Музей либо направляется Посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

7. Представление заявления о возврате в Музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

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

10. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в день их получения. В отсутствии необходимых данных, указанных в заявлении, в том числе паспортных данных, мобильного номера телефона, электронной почты, заявление не принимается и возвращается Посетителю (законному представителю) без рассмотрения. По требованию Посетителя (его представителя) уполномоченное лицо (ответственный сотрудник Отдела «Служба гостеприимства») делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

11. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Музей 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 15 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

12. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 15 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), (далее - уведомление об отказе);

- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате. Способ сообщения Посетителю решения Музея об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате.

13. О принятом решении, о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) Музей не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате. Возврат денежных средств Посетителю осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Возврат денеж-

ных средств Посетителю осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея при покупке Билета за наличные денежные средства;

- возврат на банковскую карту в кассе Музея при покупке билета по банковской карте;

- возврат денежных средств на банковскую карту через личный кабинет онлайн при покупке билета через сайт Музея.

14. Размер денежных средств, подлежащих возврату Посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), рассчитывается в соответствии с нижеуказанным порядком возврата билетов в учреждениях музейно-выставочного типа:

Наименование билета (вид услуги)	Сумма и срок возврата
Билет на посещение основной экспозиции и выставки (в режиме самостоятельного осмотра)	В полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее времени начала сеанса посещения или до и в течение дня, на который был приобретен билет (в случае продажи билетов без указания сеанса)
Экскурсионная путевка или экскурсионный билет	Для заранее оплаченных: 1. Обращение за 10 дней и более до дня проведения мероприятия - 100% номинальной цены билета 2. Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней - не менее 50% 3. Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня - не менее 30% 4. Менее чем за 3 дня - 0% Для сборных экскурсий: в полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее чем за 1 час до начала экскурсии
Билет на мероприятие с датой и временем, проводимое учреждением (лекция, мастер-класс, Ночь в музее и т.д.)	1. Обращение за 10 дней и более до дня проведения мероприятия - 100% номинальной цены билета 2. Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней - не менее 50% 3. Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня - не менее 30% 4. Менее чем за 3 дня - 0%
Билет на мероприятие, проводимое третьими лицами на территории учреждения	В соответствии с действующим законодательством и правилами возврата билетов, установленными организатором мероприятия

15. В случае отказа Посетителя от посещения, проводимого Музеем мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не являются недействительными (не содержат исправления или поддельные);

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Музей не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия (включая день проведения мероприятия);

в) билет (электронный билет), не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы и скидки (например: билеты, полученные в результате участия в розыгрыше или сертификаты на посещение);

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 6-9 настоящих Правил, и заявление о возврате содержит все необходимые сведения.

### **III. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), на проводимые Музеем мероприятия в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя.**

16. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем мероприятия в связи с его болезнью Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью.

17. Заявление о возврате, по форме, утвержденной Музеем, в связи с болезнью представляется Посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое Посетителем приобретен билет (электронный билет).

18. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). К заявлению о возврате в связи с болезнью в

случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

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

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

21. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в пункте 17 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 19 настоящих Правил, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня про ведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Посетителем в срок, указанный в пункте 17 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 18 и 19 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня про ведения мероприятия.

22. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в день их получения. По требованию Посетителя (его представителя) Музей делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

23. Музей в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. В случаях, предусмотренных пунктом 21 настоящих Пра-



вил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных в пункте 19 настоящих Правил.

24. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 27 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

25. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 27 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения Посетителю решения Музея об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

26. Музей не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) с учетом положений пункта 41 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), уведомляет Посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств Посетителю осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея при покупке Билета за наличные денежные средства;
- возврат на банковскую карту в кассе Музея при покупке билета по банковской карте;

- возврат денежных средств на банковскую карту через личный кабинет онлайн при покупке билета через сайт Музея.

27. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, Посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 21 настоящих Правил) представлены в Музей либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 19 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами № 17 - 21 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), приобретенный до возникновения у Посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

**IV. Порядок и условия возврата Посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые Музеем мероприятия в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.**

28. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника.

29. Заявление о возврате по форме, утвержденной Музеем, в связи со смертью родственника представляется Посетителем (его представителем) в Музей либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на кото-

рое Посетителем был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

30. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Музей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя). К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

31. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются: а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки на посещение мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека; б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния; в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

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

33. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в пункте 29 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 31 настоящих Правил, Посетитель 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 посетителем в срок, указанный в пункте 29 настоящих Правил. В случае подачи Посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 31 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

34. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в день их получения. По требованию Посетителя (его представителя) Музей делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

35. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. В случаях, предусмотренных пунктом 33 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Музей в полном объеме документов, указанных в пункте 31 настоящих Правил.

36. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Посетителем условий, указанных в 39 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

37. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 39 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Музей сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов: - вручает Посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств; - направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника; - направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Способ сообщения Посетителю решения Музея об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

38. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента (с учетом положений пункта 41 настоящих Правил), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), Музей не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Посетителю решения Музея о возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Музей осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Возврат денежных средств Посетителю осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата: - возврат наличными денежными средствами в кассе Музея при покупке Билета за наличные денежные средства; - возврат на банковскую карту в кассе Музея при покупке билета по банковской карте; - возврат денежных средств на банковскую карту через личный кабинет онлайн при покупке билета через сайт Музея.

39. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Музеем мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 33 настоящих Правил) представлены в Музей (в случае, если собственным порядком возврата не установлено право посетителя представить заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы после дня проведения мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 31 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 29 - 33 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 посетителем билета (электронного билета).

## **V. Порядок и условия возврата Посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые Музеем зрелищные мероприятия в случае отмены, замены и переноса мероприятия по инициативе Музея**

40. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Музеем мероприятия по его инициативе Посетителю возвращается полная стоимость билета в течение 5 (пяти) банковских дней с момента принятия Музеем соответствующего решения об отмене, замене или переносе мероприятия.

41. Информация об отмене, замене или переносе проводимого Музеем мероприятия по его инициативе размещается на сайте Музея и на кассах Музея. Музей оставляет за собой право производить замену исполнителей без предварительного уведомления посетителей. Замена исполнителей основанием для возврата билетов не является.

При переносе или замене мероприятия Музей вправе предложить посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету.

42. Заявление о возврате билета должно быть подано посетителем в Музей через кассу, направлено на электронную почту: [iletkhvgrodekov@mail.ru](mailto:iletkhvgrodekov@mail.ru) или направлено заказным письмом по юридическому адресу Музея в следующие сроки:

- при замене мероприятия - со дня объявления до даты проведения мероприятия;
- при отмене мероприятия - со дня отмены до даты, когда отмененное мероприятие должно было состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе мероприятия - со дня объявления и до изначально установленной даты проведения мероприятия.

43. Возврат стоимости билета при отмене мероприятия, в связи с введением режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации осуществляется посетителю по его инициативе не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета. При этом, если день обращения посетителя пришёлся на время, когда действовали указанные режимы, то 180 дней отсчитывается с первого рабочего дня после отмены соответствующих режимов.

44. Возврат денежных средств Посетителю осуществляется в течение 5 (пяти) банковских дней с момента принятия Музеем соответствующего решения тем же способом, которым производилась его оплата:

- возврат наличными денежными средствами в кассе Музея при покупке Билета за наличные денежные средства;

- возврат на банковскую карту в кассе Музея при покупке билета по банковской карте;

К заявлению должен быть приложен бланк строгой отчетности и кассовый чек.

45. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Музеем мероприятия возврат денежных средств за электронные билеты, заказанные и оплаченные на сайте музея hkm.ru до их обмена на кассе на бланк строгой отчетности (билет) осуществляется на банковскую карту через личный кабинет онлайн при заполнении заявления на сайте музея.

## **VI Порядок и условия возврата электронных билетов на проводимые Музеем мероприятия в случае их приобретения на официальном сайте Музея**

46. Информация об отмене, замене или переносе мероприятия и о порядке возврата билетов размещается на официальном сайте Музея и на информационных стендах в кассах Музея.

47. Денежные средства за электронные билеты, заказанные и оплаченные на сайте Музея по адресу: hkm.ru, будут возвращены автоматически на платежные средства/карту, с которых производилась оплата, в течение 30 календарных дней с момента отмены мероприятия.

48. Правила возврата стоимости билетов, приобретенных при помощи банковской карты на сайте и полученных в кассах Музея:

Оформление заявления на возврат стоимости Билета может быть осуществлено Посетителем только в кассах музея по адресам: г. Хабаровск, ул. Шевченко, 11, г. Хабаровск, ул. Тургенева, 86 при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем, электронного чека и паспорта.

Приложение 2  
к Приказу №12/О  
КГБНУК «ХКМ им. Н.И. Гродекова»  
от «11» февраля 2022 г.

**Форма заявления о возврате по инициативе посетителя билета (электронного билета), содержащего, в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя на проводимое Музеем зрелищное мероприятие**

Генеральному директору  
ХКМ им. Н.И. Гродекова  
И.В. Крюкову  
От

\_\_\_\_\_  
(Ф.и.о. посетителя)

\_\_\_\_\_  
паспорт: серия номер

\_\_\_\_\_  
выдан

\_\_\_\_\_  
проживающего по адресу:

Тел.:

e-mail:

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за

\_\_\_\_\_  
*указать билет (электронный билет)*

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения(при наличии)	
Стоимость билета(электронного билета)	
Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) (оплата произведена наличными или банковской картой; в кассе Музея или на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» Музея)	

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 электронного билета, , содержащая реквизиты электронного билета,
- 4) Копия электронного кассового чека.



5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

\_\_\_\_\_ ФИО

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным ХКМ им. Н.И. Гродекова ознакомлен(а).

При заполнении заявления на возврат, покупатель выражает свое полное согласие на обработку персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных.

Я ознакомлен с тем, что в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», включая положения статьи 10.1 указанного Федерального закона, будет осуществляться обработка и распространение предоставляемых мною персональных данных, в том числе фамилии, имени, отчества, номерах телефонов, адресах электронной почты (e-mail), а также иных предоставляемых мною данных. Одновременно заявляю о согласии на распространение ХКМ им. Н.И. Гродекова (г. Хабаровск, ул. Шевченко, 11) (далее - Оператор) в следующем порядке:

Категория персональных данных	Перечень персональных данных	Разрешаю к распространению (да/нет)	Дополнительные условия
Общие персональные данные	Фамилия		Сотрудники Оператора, кредитная организация, осуществляющая возврат денежных средств по заявлению
	Имя		Сотрудники Оператора, кредитная организация, осуществляющая возврат денежных средств по заявлению
	Отчество		Сотрудники Оператора, кредитная

			организация, осуществляющая возврат денежных средств по заявлению
	Контактный номер телефона		Сотрудники Оператора
	Адреса электронной почты		Сотрудники Оператора
	Адреса места жительства и регистрации		Сотрудники оператора, ФГУП «Почта России»
	Серия и номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о выдаче указанного документа и выдавшем его органе		Сотрудники оператора

Персональные данные предоставляются мною и распространяются для обеспечения моей возможности использования информационных систем города Хабаровска и ХКМ им. Н.И. Гродекова а также в целях получения мною доступа к различным информационным ресурсам города Хабаровска и ХКМ им. Н.И. Гродекова, предоставления услуг по доступу к культурным ценностям. Настоящее согласие вступает в силу с момента подписания и действует до 31.12.2096. Настоящее согласие может быть отозвано путем подачи Оператору письменного заявления.

\_\_\_\_\_ ФИО  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

заполняется Музеем

Заявление принято «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ подпись/ФИО сотрудника

Заявление зарегистрировано «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Решение о возврате \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к Приказу №12/О  
КГБНУК «ХКМ им. Н.И. Гродекова»  
от «11» февраля 2022 г.

**Форма заявления о возврате в связи с болезнью посетителя билета (электронного билета), содержащего, в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя на проводимое Музеем зрелищное мероприятие**

Генеральному директору  
ХКМ им. Н.И. Гродекова  
И.В. Крюкову  
От

\_\_\_\_\_  
(Ф.и.о. посетителя)

\_\_\_\_\_  
паспорт: серия номер

\_\_\_\_\_  
выдан

\_\_\_\_\_  
проживающего по адресу:

Тел.:

e-mail:

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за

\_\_\_\_\_  
*указать билет (электронный билет)*

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения(при наличии)	
Стоимость билета(электронного билета)	
Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) (оплата произведена наличными или банковской картой; в кассе Музея или на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» Музея)	

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 электронного билета, , содержащая реквизиты электронного билета,
- 4) Копия электронного кассового чека.

5) Копия листка нетрудоспособности или справки (медицинского заключения), выданной медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению зрелищного мероприятия.

6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

\_\_\_\_\_ ФИО

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), , утвержденными основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N2 1491, а также с собственным порядком, утвержденным ХКМ им. Н.И. Гродекова ознакомлен(а).

При заполнении заявления на возврат, покупатель выражает свое полное согласие на обработку персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных.

Я ознакомлен с тем, что в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», включая положения статьи 10.1 указанного Федерального закона, будет

осуществляться обработка и распространение предоставляемых мною персональных данных, в том числе фамилии, имени, отчества, номерах телефонов, адресах электронной почты (e-mail), а также иных предоставляемых мною данных. Одновременно заявляю о согласии на распространение ХКМ им. Н.И. Гродекова (г. Хабаровск, ул. Шевченко,11) (далее - Оператор) в следующем порядке:

Категория персональных данных	Перечень персональных данных	Разрешаю к распространению (да/нет)	Дополнительные условия
Общие персональные данные	Фамилия		Сотрудники Оператора, кредитная организация, осуществляющая возврат денежных средств по заявлению
	Имя		Сотрудники Оператора, кредитная организация, осуществляющая

			возврат денежных средств по заявлению
	Отчество		Сотрудники Оператора, кредитная организация, осуществляющая возврат денежных средств по заявлению
	Контактный номер телефона		Сотрудники Оператора
	Адреса электронной почты		Сотрудники Оператора
	Адреса места жительства и регистрации		Сотрудники оператора, ФГУП «Почта России»
	Серия и номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о выдаче указанного документа и выдавшем его органе		Сотрудники оператора

Персональные данные предоставляются мною и распространяются для обеспечения моей возможности использования информационных систем города Хабаровска и ХКМ им. Н.И. Гродекова а также в целях получения мною доступа к различным информационным ресурсам города Хабаровска и ХКМ им. Н.И. Гродекова, предоставления услуг по доступу к культурным ценностям.

Настоящее согласие вступает в силу с момента подписания и действует до 31.12.2096.

Настоящее согласие может быть отозвано путем подачи Оператору письменного заявления.

\_\_\_\_\_ ФИО

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

заполняется Музеем

Заявление принято «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ подпись/ФИО сотрудника

Заявление зарегистрировано «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Решение о возврате \_\_\_\_\_

Приложение 4  
к Приказу № 12/О  
КГБНУК «ХКМ им. Н.И. Гродекова»  
от «11» февраля 2022 г.

**Форма заявления о возврате в связи со смертью члена семьи или близкого родственника в соответствии с Семейным Кодексом Российской Федерации билета (электронного билета), содержащего, в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя на проводимое Музеем зрелищное мероприятие**

Генеральному директору  
ХКМ им. Н.И. Гродекова  
И.В. Крюкову  
От

\_\_\_\_\_  
(Ф.и.о. посетителя)

\_\_\_\_\_  
паспорт: серия номер

\_\_\_\_\_  
выдан

\_\_\_\_\_  
проживающего по адресу:

Тел.:  
e-mail:

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за

\_\_\_\_\_  
*указать билет (электронный билет)*

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения(при наличии)	
Стоимость билета(электронного билета)	
Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) (оплата произведена наличными или банковской картой; в кассе Музея или на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» Музея)	

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 электронного билета, , содержащая реквизиты электронного билета,
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6) Копия свидетельства о смерти лица, являющегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
- 7) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными или неполнородными братом или сестрой).

\_\_\_\_\_ ФИО  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), , утвержденными основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным ХКМ им. Н.И. Гродекова ознакомлен(а).

При заполнении заявления на возврат, покупатель выражает свое полное согласие на обработку персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных.

Я ознакомлен с тем, что в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных», включая положения статьи 10.1 указанного Федерального закона, будет осуществляться обработка и распространение предоставляемых мною персональных данных, в том числе фамилии, имени, отчества, номерах телефонов, адресах электронной почты (e-mail), а также иных предоставляемых мною данных. Одновременно заявляю о согласии на распространение ХКМ им. Н.И. Гродекова (г. Хабаровск, ул. Шевченко,11) (далее - Оператор) в следующем порядке:

Категория персональных данных	Перечень персональных данных	Разрешаю к распространению (да/нет)	Дополнительные условия
Общие персональные данные	Фамилия		Сотрудники Оператора, кредитная организация, осуществляющая

			возврат денежных средств по заявлению
	Имя		Сотрудники Оператора, кредитная организация, осуществляющая возврат денежных средств по заявлению
	Отчество		Сотрудники Оператора, кредитная организация, осуществляющая возврат денежных средств по заявлению
	Контактный номер телефона		Сотрудники Оператора
	Адреса электронной почты		Сотрудники Оператора
	Адреса места жительства и регистрации		Сотрудники оператора, ФГУП «Почта России»
	Серия и номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о выдаче указанного документа и выдавшем его органе		Сотрудники оператора

Персональные данные предоставляются мною и распространяются для обеспечения моей возможности использования информационных систем города Хабаровска и ХКМ им. Н.И. Гродекова а также в целях получения мною доступа к различным информационным ресурсам города Хабаровска и ХКМ им. Н.И. Гродекова, предоставления услуг по доступу к культурным ценностям. Настоящее согласие вступает в силу с момента подписания и действует до 31.12.2096. Настоящее согласие может быть отозвано путем подачи Оператору письменного заявления.

\_\_\_\_\_ ФИО

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

заполняется Музеем

Заявление принято «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ подпись/ФИО сотрудника

Заявление зарегистрировано «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Решение о возврате \_\_\_\_\_