



## ПРИКАЗ

от «14» августа 2019 г.

№ 124

О порядке возврата билетов  
ФГБУК «ГКД»

В целях регулирования порядка осуществления возврата билетов федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный Кремлевский Дворец» Управления делами Президента Российской Федерации

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке возврата билетов Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный Кремлевский Дворец» Управления делами Президента Российской Федерации (приложение 1 к настоящему приказу) и ввести в действие с 1 сентября 2019 года.
2. Отделу по реализации билетов в своей деятельности руководствоваться указанным Положением.
3. Контроль над исполнением настоящего приказа возложить на помощника художественного руководителя Р.С. Девятова.

Генеральный директор-  
художественный руководитель

П.М. Шаболтай

ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке возврата билетов  
Федерального государственного бюджетного учреждения культуры  
«Государственный Кремлевский Дворец»  
Управления делами Президента Российской Федерации

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 18.07.2019 года № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Положение регламентирует порядок возврата билетов на мероприятия, проводимые Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Государственный Кремлевский Дворец» Управления делами Президента Российской Федерации (далее - ФГБУК «ГКД»).

1.2. Под возвратом билетов в настоящем положении понимается возмещение зрителю денежных средств в размере, предусмотренным согласно №193-ФЗ, за не предоставленную или некачественно предоставленную услугу по посещению зрелищного мероприятия.

1.3. Настоящее положение о порядке возврата билетов доводится до сведения зрителей путем размещения информации в кассе, а так же на официальном сайте ФГБУК «ГКД» [kremlinpalace.org](http://kremlinpalace.org).

2. Порядок возврата билетов

2.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, зритель вправе отказаться от посещения мероприятия и при возврате билетов:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до проведения мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;

- менее чем за пять дней, но не позднее непосредственно указанной даты и времени начала мероприятия на билете получить обратно 30 процентов цены билета.

2.2. В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденным обстоятельством, связанными с болезнью зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат стоимости билета зрителю осуществляется в 100 процентном объеме вне зависимости от количества дней до начала мероприятия.

2.3. В случае отмены, замены или переноса мероприятия, возврат стоимости билета осуществляется в 100 процентном объеме со дня запланированного проведения данного мероприятия и в течении последующих 19 календарных дней в кассе ФГБУК «ГКД» и/или кассах билетных агентов, распространявших билеты на такое мероприятие. В случае замены или переноса мероприятия билеты, приобретенные в кассе ГКД, на официальном Сайте ГКД, либо у официальных агентов, считаются действительными для прохода на замененное или перенесенное мероприятие.

2.4. Коллективные заявки, оплаченные наличным или безналичным способом возвращаются в кассе ФГБУК «ГКД» на общих основаниях.

2.5. Билеты, приобретенные на льготных условиях, по специальным программам или акциям возвращаются в кассе ФГБУК «ГКД» на общих основаниях.

2.6. Билеты, содержащие исправления, существенные повреждения, поддельные билеты являются недействительными, не дают право на посещение мероприятия и не принимаются к возврату.

2.7. В случае опоздания на мероприятие и/или не посещения мероприятия по причине, не указанной в пункте 2.2 настоящего Положения, касса ФГБУК «ГКД» не возмещает зрителю стоимость билета. Неиспользованный билет не дает права прохода на другие мероприятия ФГБУК «ГКД».

2.8. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

2.9. Личностная негативная оценка концертной программы, состава артистов или музыкального исполнения не является достаточным основанием для возврата билета после начала мероприятия. Возможность возврата стоимости билета рассматривается руководством ФГБУК «ГКД» только в случае, если заявленная концертная программа или состав артистов не соответствовал действительно продемонстрированной на данном мероприятии.

### 3. Порядок оформления возврата билетов

3.1. Для осуществления возврата в кассе ФГБУК «ГКД» бланков строгой отчетности образца ФГБУК «ГКД» зрителю необходимо:

- предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение, удостоверение сотрудника);
- предъявить оригинальный билет без повреждений, исправлений и иных свидетельств изменения внешнего вида;
- заполнить все поля заявления о возврате билета (Приложение №1);

3.1.2. Наличные средства в необходимом объёме выдаются зрителю кассиром после получения разрешения от начальника отдела на выдачу наличных средств из выручки кассира. Возврат денежных средств осуществляется только путем наличного расчета. Ксерокопия документа удостоверяющего личность, возвращаемый билет и оригинал заполненного заявления передаются кассиром в бухгалтерию вместе с отчетом кассира по инкассации наличных средств. Инкассация наличных средств происходит за вычетом суммы возвращенных билетов, подтверждёнными необходимыми документами. Места на возвращенные билеты незамедлительно выпускаются в продажу.

3.1.3. ФГБУК «ГКД» гарантирует, что обработка персональных данных зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

3.2. Для осуществления возврата электронного билета образца ФГБУК «ГКД» зрителю необходимо:

- обратиться по телефону контактного центра +7(495)-620-78-46 или администрации +7(495)-620-78-31, а так же по адресу электронной почты [bilet@gkdkreml.ru](mailto:bilet@gkdkreml.ru) ;

- отправить на указанный почтовый адрес возвращаемый электронный билет или номер электронного заказа, копию документа удостоверяющего личность и полностью заполненное заявление о возврате билета (Приложение №1)

3.2.1. Билеты, приобретенные посредством официального сайта ФГБУК «ГКД» возвращаются только электронным способом и только по безналичному расчету. При оформлении возврата электронного билета, возвращаются все билеты из заказа. За осуществление возврата электронных билетов отвечает администратор кассы ФГБУК «ГКД», который после получения всех необходимых документов, электронным способом осуществляет возврат билета и ежедневно формирует и сдает отчет о работе сайта ФГБУК «ГКД» в бухгалтерию. Места на возвращенные билеты незамедлительно выпускаются в продажу.

3.2.2. ФГБУК «ГКД» гарантирует, что обработка персональных данных зрителя, полученных по электронной почте, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

3.3. Билеты образца официальных агентов возвращаются в случае отмены, замены или переноса мероприятия в кассе ФГБУК «ГКД» только посредством наличного расчета. Заместитель начальника кассы, согласно утвержденному распоряжению, совместно с бухгалтерией заранее подготавливает необходимую наличность для возврата зрителям, пожелавшим вернуть билеты. По истечению срока возврата, ответственный кассир формирует отчет о возвращенных билетах и сдает его в бухгалтерию.

3.4. Расчет возвращаемой суммы осуществляется от номинальной стоимости билета. Понесенные затраты зрителя сверх указанной номинальной стоимости ФГБУК «ГКД» не возмещает.

#### 4. Заключительные положения

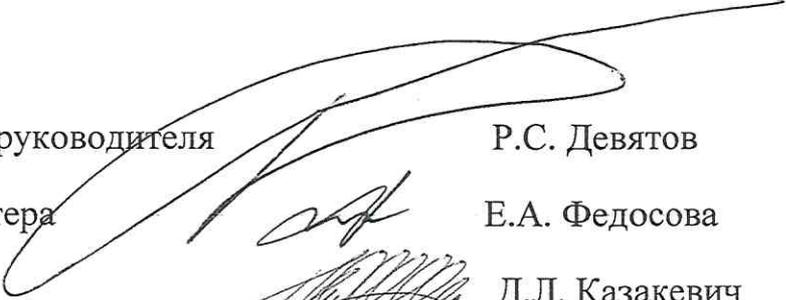
4.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения и действует в данной редакции до момента внесения в него изменений, дополнений или до издания в установленном порядке нового положения.

4.2. В Положение могут вноситься изменения и дополнения в связи с изменением законодательных актов, регулирующих данные правоотношения.

4.3. Если вследствие изменения законодательства отдельные пункты настоящего Положения утратят силу, до момента внесения в него изменений и дополнений ФГБУК «ГКД» в своей деятельности руководствуется действующим законодательством.

СОГЛАСОВАНО:

Помощник художественного руководителя

 Р.С. Девятов

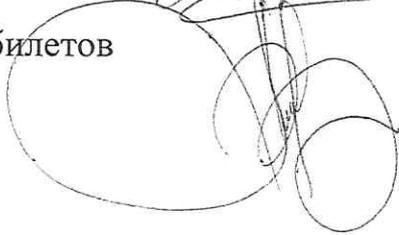
Заместитель главного бухгалтера

 Е.А. Федосова

Главный юрисконсульт

 Д.Л. Казакевич

Начальник отдела по реализации билетов

 В.П. Лачугина

Начальнику отдела по реализации билетов  
ФГБУК «ГКД»  
Лачугиной В.П.

От \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)

Реквизиты документа \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Адрес эл. почты \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас осуществить возврат денежных средств за билеты, приобретенные на мероприятие:

\_\_\_\_\_

Дата проведения «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

В количестве \_\_\_\_\_ (ед.)

Стоимостью за каждый \_\_\_\_\_ (руб.)

Общая стоимость билетов к возврату \_\_\_\_\_ (руб.)

Реквизиты билета(ов):

Сектор \_\_\_\_\_, Ряд \_\_\_\_\_, Место \_\_\_\_\_

По причине \_\_\_\_\_

Осознаю, что с возвратом билета(ов) теряю право посещения данного мероприятия, проводимого в ФГБУК «ГКД» по указанному билету. Билет мною копирован не был, третьим лицам не передавался.

№ Заказа (если билет электронного образца) \_\_\_\_\_

Понимаю, что заказ аннулируется полностью.

Количество дней до начала мероприятия \_\_\_\_\_ (дней)

Итого к возврату \_\_\_\_\_ процентов от номинальной стоимости за каждый билет

Денежные средства в размере \_\_\_\_\_ (руб.)

Прописью \_\_\_\_\_ (руб.)

мною получены, претензий не имею.

ФИО \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

подпись

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись принявшего заявление \_\_\_\_\_