



## ПРИКАЗ

от «29» марта 2024 г.

№ 50

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).
2. Отделу по реализации билетов ФГБУК «ГКД» в своей деятельности руководствоваться указанным Положением.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора Долгашова В.Ф.
4. Приказ от 14.08.2019 г. № 127 считать утратившим силу.

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 №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», постановлением Правительства РФ от 18 сентября 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”

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, предусмотренном 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 случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия зритель имеет право при возврате билетов:



- не позднее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;

- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета;

- менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия – вправе не возвращать денежные средства.

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. Заявление о возврате в таких случаях предоставляется не позднее дня проведения мероприятия. В случае невозможности предоставления зрителем подтверждающих документов, зритель может предоставить такие документы в течении 14 дней со дня проведения 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 10 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, зрителю не возмещается 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. Денежные средства за возвращенные билеты возвращаются тем же способом, что и были приобретены (наличным или безналичным путем). Места на возвращенные билеты незамедлительно выпускаются в продажу.

3.2. Для возврата электронных билетов, приобретенных на официальном сайте Государственного Кремлёвского Дворца [www.kremlinpalace.org](http://www.kremlinpalace.org), необходимо отправить на электронный адрес [ilet@gkdkreml.ru](mailto:ilet@gkdkreml.ru) следующие документы:

заполненное заявление (Приложение №2);

копию паспорта (разворот с фотографией);

электронный билет.

3.2.1. Билеты, приобретенные на официальном сайте ФГБУК «ГКД» возвращаются на карту, с которой была совершена покупка. Места на возвращенные билеты незамедлительно выпускаются в продажу.

3.3. При особых обстоятельствах, ФГБУК «ГКД» оставляет за собой право производить возврат билетов, приобретенных в билетных агентствах, по заключенным с ФГБУК «ГКД» договорам.

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:

Заместитель генерального директора



В.Ф. Долгашов

Главный бухгалтер



А.И. Костяненко

Главный юрисконсульт



Р.А. Минашкин

Начальник отдела по реализации билетов



С.В. Кутявин



Генеральному директору –  
художественному руководителю  
ФГБУК «ГКД»  
Шаболгаю П.М

От \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью)

Реквизиты документа \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

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

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

В количестве \_\_\_\_\_ (ед.)

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

Причина возврата \_\_\_\_\_

Общая стоимость билетов \_\_\_\_\_

#### Порядок возврата билетов:

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 18.07.2019 №193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», зритель вправе отказаться от посещения мероприятия и при возврате билетов:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;
- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета;
- менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия – вправе не возвращать денежные средства.

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.

В случае отмены, замены или переноса мероприятия, возврат стоимости билета осуществляется в 100 процентном объеме со дня запланированного проведения данного мероприятия и в течение последующих 10 календарных дней.

Денежные средства в размере \_\_\_\_\_ мною  
получены, претензий не имею.

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

Подпись

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Генеральному директору –  
художественному руководителю  
ФГБУК «ГКД»  
Шаболтаю П.М

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.)

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

Причина возврата \_\_\_\_\_

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

Общая стоимость билетов \_\_\_\_\_

#### **Порядок возврата билетов:**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 18.07.2019 №193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», зритель вправе отказаться от посещения мероприятия и при возврате билетов:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;
- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета;
- менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия – вправе не возвращать денежные средства.

В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденным обстоятельствам, 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.

В случае отмены, замены или переноса мероприятия, возврат стоимости билета осуществляется в 100 процентном объеме со дня запланированного проведения данного мероприятия и в течение последующих 10 календарных дней.

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

Подпись

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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