**Правила и условия возврата билетов МАУ «Дворец искусств»**

**(193-ФЗ)**

1. Возврат билетов осуществляется в следующем порядке:

1.1. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого учреждением зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе, возмещается в установленном учреждением полная стоимость билета.

1.2. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого учреждением зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат денежных средств за билет осуществляется в размере 100% цены билета.

1.3. Не позднее даты проведения мероприятия необходимо подать заявление о возврате в учреждение или билетному кассиру. К заявлению необходимо приложить билет, копию электронного чека (если билет электронный), копию паспорта и подтверждающие документы (копию больничного листа, копии свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство). Если у зрителя нет возможности предоставить копию больничного или свидетельства в срок, то на это отводится ещё две недели. Все остальные документы должны быть направлены вовремя. Их можно подавать лично, отправлять почтой или через интернет.

1.4. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого учреждением зрелищного мероприятия по иным причинам, посетитель имеет право при возврате билета:

100% от цены билета, если до дня проведения мероприятия осталось более чем 10 дней;

50% от цены билета, если до дня проведения мероприятия осталось от 5 до 10 дней;

30% от цены билета, если до дня проведения мероприятия осталось от 3 до 5 дней.

В случае отказа зрителя от посещения мероприятия менее чем за 3 дня до дня его проведения возврат билета не осуществляется.

1. Возврат денежных средств осуществляется путем подачи заявления на возврат денежных средств по прилагаемой форме (приложение 1). Форма заявления может быть получена в кассе учреждения.
2. Билеты, реализованные учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки) не принимаются к возврату.
3. Учреждение при возврате зрителем билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое, проводимое учреждением мероприятие либо вернуть стоимость билета. Возврат зрителю стоимости билета осуществляется учреждением либо уполномоченным лицом (агентом), у которого были приобретены билеты, если договором уполномоченного лица с организацией на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета.
4. Возврат билетов, приобретенных через сайт <https://dimegion.ru/> производится на сайте <https://p24.app/> в разделе «Возврат билетов». Возврат денежных средств осуществляется на ту же карту, с которой проходила оплата.
5. Возврат билетов, приобретенных по Пушкинской карте, производится без заявления гражданина на сайте либо в кассе учреждения.