



Автономная некоммерческая организация  
«Конно-спортивный клуб «Кремлёвская школа верховой езды»

Пр-кт Мира, д. 119, стр. 232, г. Москва, 129223  
ОГРН 10677990220770, ИНН/КПП 7704272998 / 771701001

АНО «КСК КШВЕ»

тел. +7(495) 212-06-03 e-mail: info@kremlin-ksk.ru www.kremlin-ksk.ru

## ПРИКАЗ №18-04/1

г. Москва

«18» апреля 2024 г.

**«Об утверждении Правил продажи, бронирования и возврата билетов/электронных билетов на услуги, оказываемые АНО «КСК КШВЕ» по посещению Центра национальных конных традиций, расположенного по адресу: г. Москва, пр-кт Мира, д.119, с.42, с.43»**

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и в целях регламентирования порядка продажи, бронирования и возврата билетов/электронных билетов на мероприятия, проводимые АНО «КСК КШВЕ» в Центре национальных конных традиций,

### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

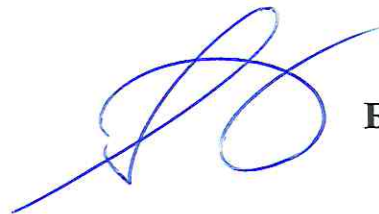
1. Утвердить Правила продажи, бронирования и возврата билетов/электронных билетов на услуги, оказываемые АНО «КСК КШВЕ» по посещению Центра национальных конных традиций, расположенного по адресу: г. Москва, пр-кт Мира, д.119, с.42, с.43 (далее - Правила) (Приложение к приказу).
2. Руководителю отдела по связям с общественностью Максимовой Е.С. обеспечить публикацию Правил на официальном сайте АНО «КСК КШВЕ».
3. Назначить руководителя отдела клиентского сервиса и экскурсионных программ Нагурскую А.С. ответственной за принятие решений о возврате денежных средств за неиспользованные билеты/электронные билеты в соответствии с Правилами.
4. Руководителю отдела клиентского сервиса и экскурсионных программ Нагурской А.С. обеспечить:
  - размещение Правил в Уголке потребителя Центра национальных конных традиций - в течение одного рабочего дня с даты подписания настоящего Приказа;

- организацию приема заявлений и документов на возврат билетов/электронных билетов в соответствии с Правилами - в день обращения Покупателя;
- принятие решений о возврате денежных средств за неиспользованные билеты/электронные билеты в соответствии с Правилами и передачу соответствующих документов в бухгалтерию АНО «КСК КШВЕ» - в течение двух рабочих дней с момента поступления заявления от Покупателя.

5. Главному бухгалтеру Бучневой Н.В. обеспечить возврат денежных средств за неиспользованные Билеты/Электронные билеты Покупателю на основании полученных документов в сроки, установленные Правилами.



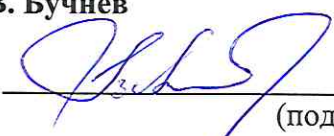
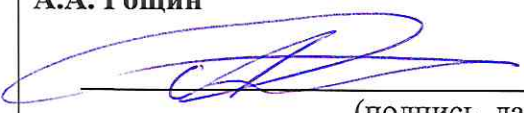
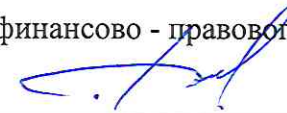
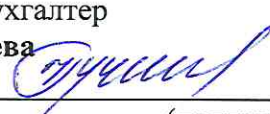
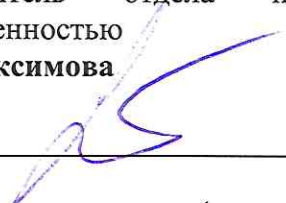
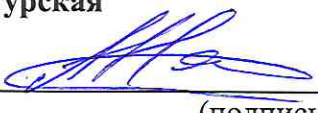
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на директора по развитию и реализации Рощина А.А.

**Генеральный директор**



**Б.В. Петров**

**Лист согласования к проекту приказа «Об утверждении Правил продажи, бронирования и возврата билетов/электронных билетов на услуги, оказываемые АНО «КСК КШВЕ» по посещению Центра национальных конных традиций, расположенного по адресу: г. Москва, пр-кт Мира, д.119, с.42, с.43»**

<p>ПРОЕКТ ПРИКАЗА ВНЕСЕН НА СОГЛАСОВАНИЕ:</p> <p>Юрисконсульт О. С. Краснянская</p> <p> _____</p> <p>(подпись, дата)</p>	<p>ПРОЕКТ ПРИКАЗА СОГЛАСОВАН:</p> <p>Первый заместитель генерального директора <b>Н.М. Чемирие</b></p> <p> _____</p> <p>(подпись, дата)</p> <p>Главный исполнительный директор <b>С.В. Бучнев</b></p> <p> _____</p> <p>(подпись, дата)</p>
<p>Отп. 1 экз. (подлинный) Экз. № 1 - в дело Исп. В.А. Корюкина</p>	<p>Директор по развитию и реализации <b>А.А. Роцин</b></p> <p> _____</p> <p>(подпись, дата)</p> <p>Руководитель финансово - правового отдела <b>Д.М. Карев</b></p> <p> _____</p> <p>(подпись, дата)</p> <p>Главный бухгалтер <b>Н.В. Бучнева</b></p> <p> _____</p> <p>(подпись, дата)</p> <p>Руководитель отдела по связям с общественностью <b>Е.С. Максимова</b></p> <p> _____</p> <p>(подпись, дата)</p> <p>Руководитель отдела клиентского сервиса и экскурсионных программ <b>А.С. Нагурская</b></p> <p> _____</p> <p>(подпись, дата)</p>

**Правила продажи, бронирования и возврата билетов/электронных билетов на услуги, оказываемые АНО «КСК КШВЕ» по посещению Центра национальных конных традиций, расположенного по адресу: г. Москва, пр-кт Мира, д.119, с.42, с.43**

**1. Основные понятия и определения**

**Организация** - Автономная некоммерческая организация «Конно-спортивный клуб «Кремлевская школа верховой езды» (АНО «КСК КШВЕ»).

**ЦНКТ** — Центр национальных конных традиций АНО «КСК КШВЕ», расположенный по адресу: г. Москва, пр-кт Мира, д.119, с.42, с.43.

**Правила** — документ, определяющий правила продажи, бронирования и возврата Билетов/Электронных билетов на услуги, оказываемые Организацией.

**Мероприятие** — культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт, экскурсия и другие зрелищные представления и мероприятия;

**Билет** — документ по установленной форме, подтверждающий право доступа на Мероприятие;

**Электронный билет** — документ по установленной форме, сформированный в электронном виде, подтверждающий право доступа на Мероприятие;

**Покупатель** — лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, оплатившее Билет/Электронный билет на Мероприятие для себя или третьих лиц.

**Посетитель** — физическое лицо, предъявившее Билет/Электронный билет, и имеющее право на посещение Мероприятия.

**2. Общие положения**

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и регламентируют порядок для Организации и Покупателей по продаже, бронированию и возврату Билетов/Электронных билетов на мероприятия, проводимые Организацией.

2.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Покупателей путем их размещения в Уголке потребителя и на официальном сайте Организации.

Оплачивая Билет/Электронный билет на Мероприятие, проводимое Организацией, Покупатель подтверждает факт заключения с Организацией договора возмездного оказания услуг по проведению Мероприятия, а также согласие с данными Правилами.

2.3. Приобретая Билет/Электронный билет на Мероприятие, проводимое Организацией, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с Организацией, а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи Покупателю Билета, или путем направления на указанную Покупателем электронную почту Электронного билета.

2.4. Билет/Электронный билет содержит следующие сведения:

- наименование и вид услуги;
- место проведения Мероприятия;
- дату и время оказания услуги (проведения Мероприятия);
- ряд и место Посетителя в зрительном зале, во время проведения Мероприятия (для Мероприятий, проводимых в манеже ЦНКТ);
- стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги;
- серия и номер билета;

– уникальный штрих-код, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право Посетителя на разовое посещение Мероприятия или получение услуг Организации, указанных в билете.

Билет действителен для одного лица, за исключением случаев, указанных в абз.2, абз.3 п.2.6 Правил.

2.5. Покупатель может приобрести Билеты в кассе ЦНКТ, воспользоваться услугой онлайн продажи Электронных билетов на сайте Организации, а также у уполномоченных представителей Организации, заключивших с Организацией договор реализации Билетов/Электронных билетов.

В кассе ЦНКТ осуществляется продажа Билетов на бланках, на официальном сайте Организации осуществляется продажа Электронных билетов, сформированных в автоматизированной информационной билетной системе Организации в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации.

При приобретении Билетов/Электронных билетов у лиц (в том числе через сети Интернет), не имеющих полномочий на реализацию Билетов/Электронных билетов Организации, в случае возникновения каких-либо негативных последствий Организация ответственности не несет.

2.6. Дети допускаются на мероприятия Организации по отдельному Билету/Электронному билету в возрасте от 6-ти лет на Интерактивную экспозицию «Музей лошади» и Демонстрационную конюшню, в возрасте от 4-х лет в Конный театр.

Дети в возрасте до 5-х лет включительно на Интерактивную экспозицию «Музей лошади» и Демонстрационную конюшню допускаются по одному билету со взрослым.

Дети, в возрасте до 3-х лет включительно в Конный театр допускаются по одному билету со взрослым без предоставления отдельного места.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении Билета/Электронного билета, Организация рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах).

2.7. Билет/Электронный билет на Мероприятие Организации с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Организацию от каких-либо обязательств по нему.

2.8. В случае замены Мероприятия Билеты/Электронные билеты, приобретенные в кассах, на сайте или у официальных представителей Организации, считаются действительными для прохода на замененное Мероприятие.

2.9. Неиспользованный своевременно Билет/Электронный билет не дает права входа на Мероприятия, проводимые в другие дни.

2.10. В случае опоздания Посетителя на Мероприятие, или нарушения Правил посещения ЦНКТ, Организация не возмещает Посетителю стоимость Билета/Электронного билета.

### **3. Правила покупки Билетов в кассе Организации**

3.1. Покупатель может приобрести Билеты на Мероприятия в кассе Организации, расположенной по адресу: г. Москва, пр-кт Мира, д.119, с.42.

Касса работает: вторник-воскресенье: с 10:00 до 20:00.

3.2. Продажа Билетов в кассе Организации производится за наличные средства и по банковским картам в российских рублях.

3.3. При покупке Билета в кассе Организации билет формируется на Бланке и передается Покупателю с приложением кассового чека на сумму оплаты.

3.4. Дополнительная информация о режиме работы кассы, схеме проезда, информация о Мероприятиях, Правила посещения ЦНКТ размещены на официальном сайте Организации:

<https://kremlin-ksk.ru/>

3.5. Покупка Билетов в кассе Организации осуществляется в порядке общей очереди. Право приобретения входных Билетов вне очереди предоставляется следующим категориям Покупателей при предъявлении подтверждающих документов и общегражданского паспорта (в случае отсутствия фотографии на подтверждающем документе):

- героям Советского Союза, героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы;
- героям Социалистического Труда, героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы;
- лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны и стран СНГ; участникам боевых действий (гражданам России и стран СНГ); бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны; незаконно репрессированным и реабилитированным гражданам (гражданам РФ и СНГ);
- инвалидам 1-й и 2-й групп и одному сопровождающему лицу;
- пожилым людям в возрасте старше 80 лет;
- беременным женщинам и Посетителям с детьми до 3-х лет.

#### **4. Правила покупки Электронных билетов Организации**

4.1. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Организации, подтверждающую бронирование и оплату Электронного билета на соответствующее Мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка Электронного билета и электронный чек на сумму оплаты, которые направляются на электронный адрес Покупателя, указанный при оформлении заказа.

4.2. При оформлении заказа Покупатель соглашается с настоящими Правилами, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

4.3. Для успешного оформления заказа Покупателю необходимо указать действующие номер телефона и электронную почту.

Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Покупателя.

4.4. После подтверждения успешной оплаты Покупатель получает на адрес электронной почты, указанной при оформлении заказа, подтверждение оплаты:

— Бланк Электронного билета;

— Электронный кассовый чек;

4.5. Организация имеет право в случае неполучения подтверждения об успешной оплате Электронных билетов от Платежной системы аннулировать Заказ через 10 (Десять) минут после его оформления Покупателем на Сайте.

4.6. Организация имеет право ограничить Покупателя в использовании сайта Организации и покупке Электронных билетов на Мероприятия Организации в случае нарушения установленных правил.

4.7. Организация не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки Покупателя, произошедшие из-за использования или невозможности использования Покупателем сайта Организации и несанкционированного доступа к сайту Организации.

4.8. Организация не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств. Платежи осуществляются в сроки и в порядке, установленные банком-эмитентом и платежными системами.

4.9. Ответственность Организации перед Покупателем ограничена стоимостью оплаченных на сайте Организации Электронных билетов, спорные вопросы между Организацией и

Покупателем разрешаются путем переговоров, а при невозможности достижения согласия путем переговоров регулируются действующим законодательством РФ.

4.10. В случае возникновения вопросов в процессе оформления и оплаты Заказа Покупатель может обратиться в Организацию по телефонам: 8 (495) 513-13-70 (администрация Организации); +7 (967) 103-24-10 (телефон для справок) или по электронной почте [cnkt@kremlin-ksk.ru](mailto:cnkt@kremlin-ksk.ru)

4.11. Оформление Заказов на покупку Электронных билетов и запросов на возврат денежных средств за Электронные билеты по телефону не производятся.

4.12. Организация имеет право отказать Покупателю в покупке Электронного билета в случаях:

— при получении информации от Платежной системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Платежного средства Покупателя;

— в случае установления факта систематического (более трех раз в месяц) обращения Покупателя с заявлениями на возврат денежных средств по инициативе Покупателя;

— в случае установления факта приобретения Покупателем Электронных билетов в количестве, превышающих разумное использование в личных целях (более 6 билетов), с одного IP-адреса и/или оплаченных одной банковской картой.

4.13. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде. Кассовый чек распечатывать не требуется (он подтверждает покупку билета и печатается по мере необходимости).

4.14. Электронный билет предоставляет Посетителю право однократного прохода через систему контроля на указанное Мероприятие в определенную дату и время.

4.15. В случае копирования бланков Электронных билетов доступ на Мероприятие будет открыт только Посетителю, первому предъявившему Электронный билет.

## **5. Правила возврата Билетов/Электронных билетов**

5.1. Настоящий порядок возврата Билетов/Электронных билетов устанавливается в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации 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» (далее – порядок возврата).

5.2. Возврат Билетов/Электронных билетов производится в случаях отмены, замены или переноса Мероприятия, а также в случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью Покупателя или смертью близкого родственника в соответствии с установленными Правилами в зависимости от причины возврата.

Возврат Билетов/Электронных билетов в связи с болезнью Посетителя или смертью близкого родственника Посетителя не производится, если Посетитель не является Покупателем Билета/Электронного билета.

5.3. На возврат Билетов/Электронных билетов в случае отказа от посещения Мероприятия право имеет Покупатель, оплативший Билет/Электронный билет.

5.4. Заявление о возврате (по форме Приложения к настоящим Правилам) представляется Покупателем в кассу Организации, в рабочие дни (со вторника по воскресенье), в часы работы с 10:00 до 20:00, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении. Заявление должно поступить в кассу Организации в сроки, установленные настоящими Правилами. Регистрация заявления производится в день поступления. По требованию Покупателя на копии заявления о возврате делается отметка о

получении заявления с указанием приложенных документов. Заявление о возврате рассматривается в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, которые требуется представить в соответствии с установленными Правилами.

5.5. Подача заявления о возврате производится Покупателем при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае представления заявления о возврате представителем Покупателя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность. В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению прилагается надлежащим образом заверенная копия документа, удостоверяющего личность Покупателя. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного Билета. При возврате Электронного билета - распечатанная копия Электронного билета, а также копия электронного кассового чека. В заявлении указывается реквизиты для сообщения Покупателю решения о возврате денежных средств.

5.6. Билет/Электронный билет должен соответствовать форме Билета/Электронного билета утвержденного Организацией.

5.7. По результатам рассмотрения заявления о возврате Билета/Электронного билета, Организация принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет/Электронный билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, предусмотренных настоящими Правилами, и сообщает об этом Покупателю (его представителю).

5.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо Организации сообщает Покупателю (его представителю) не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: направляет уведомление по адресу электронной почты, либо сообщает по телефону, указанному в заявлении о возврате. Способ сообщения указывается Покупателем в заявлении о возврате.

5.9. Возврат денежных средств Покупателю осуществляется не позднее 10 календарных дней со дня принятия решения о возврате денежных средств, способом, который был использован при покупке билета.

5.10. Денежные средства выплачиваются по номинальной цене, указанной в Билете/Электронном билете. Комиссионные сборы и другие выплаты за услуги распространителей в стоимость Билета/Электронного билета не включаются и возврату Организацией не подлежат.

5.11. При возврате Билета, купленного в кассе с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой Билет был оплачен и чек. Возврат денежных средств за Билеты/Электронные билеты, купленные по банковской карте в кассах и на сайте Организации, осуществляется на карту, которой Билеты/Электронные билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

5.12. Организация оставляет за собой право изменять и дополнять порядок и сроки возврата Билетов/Электронных билетов и денежных средств в соответствии с текущей обстановкой в пределах, не противоречащих российскому законодательству. Информация будет заблаговременно размещена на информационных носителях и на сайте Организации.

5.13. Особенности возврата Билетов/Электронных билетов в случаях отмены, замены или переноса Мероприятия:

5.13.1. Информация об отмене, замене или переносе Мероприятия и о порядке возврата Билетов/Электронных билетов размещается на сайте Организации и в Уголке потребителя ЦНКТ. Организация оставляет за собой право производить замену артистов Мероприятия без предварительного уведомления Посетителей. Замена артистов основанием для возврата Билетов/Электронных билетов не является.

5.13.2 Заявление о возврате Билета/Электронного билета, если иное не будет определено решением Организации, должно быть подано Покупателем 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. Заявления о возврате, поданные позднее установленных сроков к рассмотрению не принимаются, денежные средства возврату не подлежат.

5.14. Особенности возврата Билетов/Электронных билетов в случае отказа от посещения Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником:

5.14.1. В случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Покупатель вправе в порядке и на условиях, изложенных в п. 5.1.- 5.11. настоящих Правил, обратиться с заявлением о возврате Билета/электронного билета и возмещении денежных средств за неиспользованный Билет/Электронный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных Покупателя .

5.14.2. Заявление о возврате представляется Покупателем не позднее, чем за 3 календарных дня до даты проведения Мероприятия. По заявлению, поступившему менее, чем за 3 календарных дня до даты проведения Мероприятия, возврат денежных средств не производится.

5.14.3. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:

- реквизиты Билета/Электронного билета не соответствуют формам и реквизитам установленным Организацией, либо Билет/ распечатанный бланк Электронного билета содержит исправления, повреждения или является поддельным;
- билет реализован по специальной программе;
- в случае систематического (более 3 раз в месяц) обращения Посетителя с заявлениями о возврате;
- Покупателем не соблюдены сроки возврата Билета/Электронного билета, установленные настоящими Правилами.

5.14.4. Размер возврата денежных средств зависит от сроков подачи заявления о возврате относительно даты проведения Мероприятия:

- не позднее чем за 10 календарных дней до даты проведения Мероприятия – 100 % стоимости;
- не позднее чем за 5 календарных дней до даты проведения Мероприятия – 50 % стоимости;
- не позднее чем за 3 календарных дня до даты проведения Мероприятия – 30 % стоимости.

5.15. Особенности возврата Покупателем Билетов/Электронных билетов, в случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия Организации в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя:

5.15.1. В случае отказа от посещения Мероприятия в связи с болезнью Покупателя, Покупатель вправе обратиться с заявлением о возврате в порядке и на условиях, изложенных в п.5.1 – 5.11, п.5.15 настоящих Правил не позднее дня проведения Мероприятия.

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

- а) оригинал неиспользованного Билета, либо распечатанные копии неиспользованного Электронного билета, содержащего реквизиты Электронного билета, 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 Покупателя, препятствующего посещению им Мероприятия Организации.

5.15.3. В случае невозможности представления Покупателем в указанный срок документов, подтверждающих заболевание, Покупатель представляет такие документы в течение 14 календарных дней со дня проведения Мероприятия Организации при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Покупателем в срок.

5.15.4. Рассмотрение заявления о возврате Билетов/Электронных билетов в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 календарных дней. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 календарных дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления документов в полном объеме.

5.15.5. В случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя, Покупатель вправе вернуть Билет/Электронный билет, при соблюдении следующих условий:

- а) Билет/Электронный билет, не является недействительным;
- б) заявление о возврате Билета/Электронного билета в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы представлены, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении в сроки, установленные настоящими Правилами;
- в) заявление о возврате Билета/Электронного билета в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Правилами;
- г) представленные документы содержат достоверную информацию;
- д) Билет/Электронный билет, приобретен до возникновения у Покупателя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия.

5.16. Особенности возврата посетителем Билета/Электронного билета, в случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником:

5.16.1. В случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Покупатель вправе, в порядке и на условиях, изложенных в п.5.1 – 5.11, п.5.16 настоящих Правил, обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Заявление о возврате в связи со смертью родственника может быть подано только нарочно на кассе ЦНКТ в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия.

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

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

обозрение ответственному за прием заявлений на возврат денежных средств лицу Организации.

5.16.3 Заявление на возврат рассматривается в течение 10 календарных дней со дня приема документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 календарных дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления вышеуказанных документов в полном объеме.

5.16.4. В случае отказа Покупателя от посещения 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, Покупатель вправе вернуть Билет/Электронный билет, при соблюдении следующих условий:

- а) Билет/Электронный билет, не являются недействительными;
- б) требуемые документы представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- в) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Правилами;
- г) представленные документы содержат достоверную информацию;
- д) смерть члена семьи Покупателя или его близкого родственника наступила не ранее 14 календарных дней до дня проведения Мероприятия и не позднее дня проведения Мероприятия;
- е) смерть члена семьи Покупателя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета).

5.17. Возврат билета, купленного через официального распространителя, осуществляется Покупателем самостоятельно через того же официального распространителя, в соответствии с его внутренними правилами.

Приложение к Правилам продажи, бронирования и возврата билетов/электронных билетов на услуги, оказываемые АНО «КСК КШВЕ» по посещению Центра национальных конных традиций, расположенного по адресу: г. Москва, пр-кт Мира, д.119, с.42, с.43

В АНО «КСК КШВЕ»  
Адрес: просп. Мира, д.119, стр.232, г. Москва, 129223

От \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)  
посетителя (его представителя)

\_\_\_\_\_  
(указать наименование и номер документа, удостоверяющего  
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_  
Электронная почта: \_\_\_\_\_  
Телефон: \_\_\_\_\_

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет (электронный билет))

в связи с \_\_\_\_\_.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, сектор)	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета (электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) (наличный или безналичный расчет; в кассе Организации или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации, уполномоченного лица)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1 Копия документа, удостоверяющего личность покупателя 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 покупателя).
6. Копия документов, подтверждающих право на возврат денежных средств в связи с болезнью Покупателя.
7. Копия документов, подтверждающих право на возврат денежных средств в связи со смертью близкого родственника для ознакомления предоставлены

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), ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку АНО «КСК КШВЕ» 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)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(заполняется организацией)

Заявление принято: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_