

Утверждаю
директор ФГБУ «Национальный парк
«Ладожские шхеры»

Е.С. Кутукова
« 07 » 08 2024 г.

ПРАВИЛА

продажи и возврата билетов (разрешений), экскурсионных путевок (в том числе электронных билетов (разрешений), электронных экскурсионных путевок)

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов (разрешений), экскурсионных путевок (в том числе электронных билетов (разрешений), электронных экскурсионных путевок) Федерального государственного бюджетного учреждения «Национальный парк «Ладожские шхеры» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 14 марта 1995 г. № 33-ФЗ "Об особо охраняемых природных территориях", Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 июля 2020 г. № 1039 «Об утверждении Правил определения платы для физических лиц, за посещение особо охраняемых природных территорий и установления случаев освобождения от взимания платы», иным действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность государственных бюджетных учреждений.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Национального парка путем размещения в Визит-центре и на официальном сайте Национального парка.

1.3. Термины и определения:

1.3.1. Платежная (банковская) карта - инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпущенного картой, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с банком-эмитентом.

1.3.2. Билет (разрешение) (электронный билет (разрешение) - документ (бланк строгой отчетности) по форме, установленной Национальным парком, подтверждающий право посетителя на посещение особо охраняемых природных территорий Национального парка «Ладожские шхеры».

1.3.3. Экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) - документ (бланк строгой отчетности) по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой Национальным парком.

1.3.4. Возврат - оформленный в соответствии с условиями настоящего Порядка возврат денежных средств.

1.3.5. Посетитель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Национального парка, оплатившее билет (разрешение) (электронный билет (разрешение) (далее - билет), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) (далее - путевку) и платившее указанное в именованном билете.

1.3.6. Сайт - официальный сайт Национального парка, размещенный по электронному адресу parkladoga.ru.

1.4. Билет и экскурсионная путевка является договором на оказание услуг и приобретение билет и экскурсионную путевку на услуги, предоставляемые Национальным парком, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать, а Национальный парк

обязуется оказать услугу, указанную в билете и экскурсионной путевке, в установленные дату и время.

1.5. Билет и экскурсионная путевка формируется в автоматизированной системе. При покупке электронного билета (экскурсионной путевки) на сайте Национального парка или партнеров Национального парка распечатывается покупателем (посетителем) самостоятельно.

1.6. Контроль прохода посетителей в Национальный парк осуществляется:

- по электронным билетам (абонементам, экскурсионным путевкам), распечатанным посетителем самостоятельно;

- прохождением процедуры подтверждения подлинности электронного билета (абонемента, экскурсионной путевки) (верификации) в месте проведения зрелищного мероприятия посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

1.7. При проходе по именованным билетам с целью идентификации личности посетитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность согласно следующим документам:

1. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

2. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.

3. Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.

4. Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации (временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета).

5. Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

6. Вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации.

7. Разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации.

8. Удостоверение беженца.

9. Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

10. Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста).

Именной электронный билет действителен при наличии установленных Национальным парком реквизитов и удостоверяющих личность посетителя документов, данные которых совпадают с данными, указанными в билете.

1.8. Электронный билет (путевка) действителен для одного лица, не требует обмена на обычный билет и предоставляет посетителю право посещения Национального парка, в установленные дату и (или) время.

II. Правила продажи билетов (экскурсионных путевок)

2.1. Приобретая билет и экскурсионную путевку, в том числе именной билет на посещение Национального парка, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем (Национальным парком), а также согласие с данными Правилами.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета (экскурсионной путевки).

Билеты (экскурсионные путевки), формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным Национальным парком и/или элементы оформления, которых не соответствуют элементам оформления, установленным Национальным парком; билеты (экскурсионные путевки), содержащие исправления, поддельные билеты (экскурсионные путевки) являются недействительными, не дают права на посещение Национального парка, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату.

2.3. Посетитель может приобрести билеты (экскурсионные путевки):

- посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов (экскурсионных путевок) на сайте Национального парка по адресу *parkladoga.ru*;

- у партнеров Национального парка, имеющих полномочия на реализацию билетов (экскурсионных путевок) Национального парка.

2.4. При приобретении билетов (абонементов, экскурсионных путевок) у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов), в случае возникновения каких-либо негативных последствий Национальный парк не несет ответственности за указанные последствия.

2.5. Льготы при посещении Национального парка предоставляются при приобретении билетов при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготы. **Право на льготы должно быть заявлено посетителем до посещения Национального парка на момент приобретения билета (экскурсионной путевки).**

Освобождаются от взимания платы при приобретении билета (разрешения на посещение) (электронного билета (разрешения) следующие категории физических лиц:

- а) инвалиды войны;
- б) участники Великой Отечественной войны;
- в) лица, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющиеся полными кавалерами ордена Славы;
- г) лица, удостоенные званий Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации либо награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней;
- д) ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в пункте 1 статьи 3 Федерального закона "О ветеранах";
- е) военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 г. по 3 сентября 1945 г. не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- ж) лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
- з) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;
- и) члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также члены семей погибших работников госпиталей и больниц г. Ленинграда;
- к) инвалиды и сопровождающие их лица;
- л) дети-инвалиды и сопровождающие их лица;
- м) лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, а также вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, и приравненные к ним категории граждан;
- н) дети дошкольного и школьного возраста;
- о) малоимущие семьи, малоимущие одиноко проживающие граждане и иные категории граждан, предусмотренные Федеральным законом "О государственной социальной помощи";
- п) граждане Российской Федерации пенсионного возраста;
- р) многодетные родители, воспитывающие несовершеннолетних детей;
- с) дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

III. Порядок возврата билетов (экскурсионных путевок). Общие условия.

3.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом "О

защите прав потребителей" покупатель (посетитель) вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) и вернуть билет (экскурсионную путевку) в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.2. Возмещение стоимости билетов (экскурсионных путевок) на посещение Национального парка и мероприятия, отмененные (замененные либо перенесенные) в связи с угрозой возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части осуществляется Национальным парком в течении 15 (пятнадцати) рабочих дней начиная со следующего за днем обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета или экскурсионной путевки в Национальный парк или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен электронный билет (экскурсионная путевка).

3.3. В случае отказа посетителя от посещения Национального парка и/или мероприятия по инициативе посетителя не позднее чем за 24 часа до дня посещения и/или проведения мероприятия по причинам, не предусмотренным разделами шестым и пятым настоящих Правил, Национальный парк возвращает посетителю полную стоимость билета или экскурсионной путевки.

В случае отказа посетителя от посещения Национального парка посещения и/или мероприятия по причинам, предусмотренным разделами шестым и пятым настоящих Правил, Национальный парк возвращает посетителю полную стоимость билета или экскурсионной путевки.

3.4. Возврат билетов (экскурсионных путевок) производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия, а также в случае отказа посетителей от посещения мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

3.5. Билеты (экскурсионные путевки), реализованные Национальным парком в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе скидки, бонусы), к возврату Национальным парком не принимаются, если иное не определено решением директора Национального парка по конкретному мероприятию.

3.6. Национальный парк при возврате посетителем билета (экскурсионной путевки) на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Национальным парком мероприятие либо вернуть стоимость билета (экскурсионной путевки).

3.7. В случае повреждения, порчи и утраты билеты (экскурсионные путевки), их дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.8. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Национальный парк. Возврат билетов (экскурсионных путевок) производится на основании заявления посетителя при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

Возврат денежных средств за возвращенный билет (экскурсионную путевку) осуществляется на карту, которой билет (экскурсионная путевка) был оплачен при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки. При возврате билета (экскурсионной путевки), купленного с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет (экскурсионная путевка) был оплачен, или указать в заявлении ее реквизиты.

Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца (приложения к настоящим Правилам). Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета (экскурсионной путевки) на электронный адрес oopt_ladogaskerry@mail.ru.

3.9. После проверки правильности заполнения и наличия необходимых документов, заполненное посетителем заявление с приложением необходимых документов бухгалтер представляет директору Национального парка (в его отсутствие - заместителю), и в последующем на основании распоряжения директора осуществляет возврат денежных средств, в зависимости от способа оплаты билета (экскурсионной путевки), либо уведомляет посетителя об отказе в возврате с указанием причины.

3.10. Возврат электронного билета (экскурсионной путевки), приобретенного на сайте уполномоченного лица, осуществляется в порядке, предусмотренном пользовательским

соглашением сайта и/или условиями договора Национального парка и уполномоченного лица.

3.11. Неиспользованный билет (экскурсионная путевка) не дает права посещения Национального парка в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Национальным парком и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

3.12. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета (экскурсионной путевки), если таковые имеются, Национальным парком не возмещаются.

3.13. Национальный парк имеет право изменять настоящий Порядок в одностороннем порядке, разместив его на справочно-информационных носителях в здании Национального парка и на официальном сайте Национального парка.

IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) в случае отказа посетителя от посещения Национального парка и/или проводимые Национальным парком мероприятия по инициативе посетителя

4.1. В случае отказа посетителя от посещения Национального парка и/или проводимого им 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 и экскурсионной путевки, в том числе именного билета, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет или экскурсионную путевку, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена директором Национального парка (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

4.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Национальный парк либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

4.3. Представление заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением, в том числе по электронной почте, к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

4.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки. При возврате электронного билета или электронной экскурсионной путевки к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека.

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

4.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) делается отметка 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).

4.7. В срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Национальный парк осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий,

указанных в п. 4.10 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 4.10 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, администрация Национального парка сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) рабочих 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 или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) (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 Национального парка о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

4.9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Национальный парк не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения Национального парка о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Национальный парк осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

4.10. В случае отказа посетителя от посещения Национального парка, а также проводимого им 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 вернуть билет (электронный билет) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), не являются недействительными *;

б) заявление о возврате билета (электронного билета) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), представлено в Национальный парк не менее чем за 24 часа до дня посещения или проведения мероприятия;

в) билет (электронный билет) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в отношении которых Национальным парком принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) и экскурсионные путевки (электронные экскурсионные путевки) не будут приниматься к возврату;

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 4.1-4.5 настоящих Правил.

V. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) на посещение Национального парка и/или проводимые Национальным парком мероприятия в случае отказа посетителя от посещения Национального парка и/или мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

5.1. В случае отказа посетителя от посещения Национального парка и/или проводимые Национальным парком мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждена директором Национального парка (Приложение № 2 к настоящему Порядку).

5.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его

представителем) в Национальный парк либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронный адрес *oopt_ladogaskerry@mail.ru* с указанием прилагаемых документов не позднее дня посещения и/или проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

5.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Национальный парк производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате, в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением, в том числе по электронной почте, прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета 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 зрелищного мероприятия.

5.5. 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.

5.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 5.2 настоящих Правил, документов, указанных в подп. "б" п. 5.4 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня посещения и/или проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный п. 5.2 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 п.п. 5.3 и 5.4 настоящих Правил, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня посещения и/или проведения мероприятия.

5.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) делается отметка 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 направляется отметка 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).

5.8. Национальный парк в течение 10 (десяти) 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 (тридцати) дней.

В случаях, предусмотренных п. 5.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Национальный парк в полном объеме документов, указанных в п. 5.4 настоящих Правил.

5.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Национальный парк принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 5.12 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

5.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 5.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось

основанием для такого отказа, администрация Национального парка сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия указанного решения одним из способов, указанных в п. 4.8 настоящих Правил.

Способ сообщения посетителю решения Национального парка об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

5.11. Национальный парк не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Национального парка о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Национальный парк осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.12. В случае отказа посетителя от посещения Национального парка и/или проводимого Национальным парком мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не являются недействительными *;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 5.6 настоящих Правил) представлены в Национальный парк либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 5.4. 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 п.п. 5.2 - 5.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка), приобретены до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им Национального парка и/или мероприятия.

VI. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) на посещение Национального парка и/или проводимые Национальным парком мероприятия в случае отказа посетителя от посещения в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

6.1. В случае отказа посетителя от посещения Национального парка и/или проводимые им 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. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждена директором Национального парка (Приложение № 3 к настоящим Правилам).

6.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Национальный парк либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет) или экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка).

6.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Национальный парк 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета 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).

6.5. 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.

6.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 6.2 настоящих Правил, документов, указанных в подп. б) и в) п. 6.4 настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня посещения Национального парка и/или 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 п. 6.2 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 п. 6.4 настоящих Правил, не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней со дня посещения Национального парка и/или проведения мероприятия.

6.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Национальным парком в порядке, предусмотренном п. 5.7 настоящих Правил.

6.8. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Национальный парк осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 (двадцати) рабочих дней.

В случаях, предусмотренных п. 6.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Национальный парк в полном объеме документов, указанных п. 6.4 настоящих Правил.

6.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Национальный парк принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 6.12. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 6.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Национальный парк сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия указанного решения одним из способов, указанных в п. 4.8 настоящих Правил.

6.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) Национальный парк не позднее 5 (пяти)

рабочих дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Национального парка о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Национальный парк осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

6.12. В случае отказа посетителя от посещения Национального парка и/или проводимого Национальным парком 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) и экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет и экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) не являются недействительными;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 6.6 настоящих Правил) представлены в Национальный парк либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 6.4 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 п.п. 6.2 - 6.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 (четырнадцати) дней до дня посещения Национального парка и/или проведения мероприятия и не позднее дня посещения Национального парка и/или проведения мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета), в том числе именного билета или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки).

VII. Порядок переоформления именных билетов

7.1 Посетитель, приобретший именной билет, вправе обратиться в Национальный парк не позднее 10 (десяти) рабочих дней до дня посещения Национального парка и/или проводимые им мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении утверждена директором Национального парка (Приложение № 4 к настоящим Правилам).

7.2 Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете в Национальный парк.

7.3 Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет.

Представление заявления о переоформлении представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет.

7.4 Именной билет, который был приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, переоформляется без

дополнительной платы.

В случае если именной билет был приобретен по льготной цене (для льготной категории граждан), то он может быть переоформлен только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета для лица, на которое переоформляется билет, должна быть равна стоимости льготного билета лица, указанного в билете, предъявляемом на переоформление. В случае если стоимость льготного билета превышает стоимость льготного билета, указанного в билете, предъявляемом на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета, предъявленного на переоформление, и стоимостью билета, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет.

В случаях, указанных в абз. 2 настоящего пункта, к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете и лица, на которое переоформляется именной билет.

7.5 Переоформление именного билета осуществляется Национальным парком в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем, указанных выше, положений настоящих Правил.

***Билеты и экскурсионные путевки, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным директором Национального парка, билеты и экскурсионные путевки, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Национальным парком, билеты и экскурсионные путевки, содержащие исправления, поддельные билеты и поддельные экскурсионные путевки являются недействительными.**

Приложения:

1. Форма заявления о возврате билета (электронного билета) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) по инициативе посетителя на посещение Национального парка и/или проводимые им мероприятия.

2. Форма заявления о возврате билета (электронного билета) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) в связи с болезнью посетителя на посещение Национального парка и/или проводимые им мероприятия.

3. Форма заявления о возврате билета (электронного билета) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника на посещение Национального парка и/или проводимые им мероприятия.

4. Форма заявление о переоформлении именного билета на посещение Национального парка и/или проводимые им мероприятия.

5. Форма согласия на обработку персональных данных.

Форма

Заявление о возврате билета (электронного билета) и экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) по инициативе посетителя на посещение Национального парка и/или проводимые им мероприятия

В ФГБУ «Национальный парк «Ладожские шхеры»
186790, Республика Карелия, гор. Сортавала,
ул. Вяйнемяйнена д.6, пом.1А

От (указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя)

Предпочтительный способ связи
(адрес, эл.адрес, телефон):

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за (указать билет (электронный билет) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) в связи с отказом от посещения Национального парка и/или проведения им мероприятия по собственной инициативе:

Наименование и даты посещения (мероприятия);

Стоимость билета (электронного билета) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)

Серия и номер билета или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета или электронной экскурсионной путевки)

Способ и форма оплаты билета (электронного билета) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)

(форма оплаты - на официальном сайте в сети «Интернет» Национального парка, уполномоченного лица; способ оплаты - наличный или безналичный расчет)

Реквизиты банковской карты, по которой производилась оплата и на которую должен быть произведен возврат.

Приложение:

копия документа, удостоверяющего личность посетителя;

оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки либо распечатанные копии

неиспользованного электронного билета или электронной экскурсионной путевки, содержащих

реквизиты электронного билета или электронной экскурсионной путевки;

копия электронного кассового чека.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) ознакомлен (а).

Подпись (фамилия, инициалы)

дата

Форма
**Заявление о возврате билета (электронного билета) и экскурсионной путевки
 (электронной экскурсионной путевки) по причине болезни посетителя на посещение
 Национального парка и/или проводимые им мероприятия**

В ФГБУ «Национальный парк «Ладожские шхеры»
 186790, Республика Карелия, гор. Сортавала,

ул. Вяйнемаянена д.б, пом.1А

От *(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
 посетителя)*

Предпочтительный способ связи
 (адрес, эл.адрес, телефон):

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за (указать билет (электронный билет), абонемент (электронного абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) *в связи с отказом от посещения Национального парка и/или проведения им мероприятия по причине моей болезни:*

Наименование и даты посещения (мероприятия);

Стоимость билета (электронного билета) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)

Серия и номер билета или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета или электронной экскурсионной путевки)

Способ и форма оплаты билета (электронного билета) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)

(форма оплаты - на официальном сайте в сети «Интернет» Национального парка, уполномоченного лица; способ оплаты - наличный или безналичный расчет)

Реквизиты банковской карты, по которой производилась оплата и на которую должен быть произведен возврат.

Приложение:

копия документа, удостоверяющего личность посетителя;

оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета или электронной экскурсионной путевки;

копия электронного кассового чека;

копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

В случае невозможности предоставления копии листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения) одновременно с подачей настоящего заявления, обязуюсь предоставить такие документы в течение 14 дней со дня, указанного для посещения Национального парка и/или проведения им мероприятия.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) ознакомлен (а).

Подпись (фамилия, инициалы)

дата

Форма

**Заявление о возврате билета (электронного билета) и/или
экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки) в связи со смертью члена
семьи посетителя или его близкого родственника на посещение Национального парка
и/или проводимые им мероприятия**

В ФГБУ «Национальный парк «Ладожские шхеры»
186790, Республика Карелия, гор. Сортавала,

ул. Вяйнемяйнена д.6, пом.1А

От *(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя)*

Предпочтительный способ связи (адрес, эл.адрес, телефон):

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за (указать билет (электронный билет), абонемент (электронного абонемента) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) *в связи с отказом от посещения Национального парка и/или проведения им мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника:*

Наименование и даты посещения (мероприятия);

Стоимость билета (электронного билета) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)

Серия и номер билета или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета или электронной экскурсионной путевки)

Способ и форма оплаты билета (электронного билета) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)
(форма оплаты - на официальном сайте в сети «Интернет» Национального парка, уполномоченного лица; способ оплаты - наличный или безналичный расчет).

Реквизиты банковской карты, по которой производилась оплата и на которую должен быть произведен возврат.

Приложения:

копия документа, удостоверяющего личность посетителя;

оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета или электронной экскурсионной путевки;

копия электронного кассового чека;

копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником, и документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя.

В случае невозможности предоставления копии свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником, и 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), одновременно с подачей настоящего заявления, обязуюсь предоставить такие документы в течение 14 дней со дня, указанного для посещения Национального парка и/или проведения им мероприятия.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) ознакомлен (а).

Подпись (фамилия, инициалы)

дата

Форма

Заявление о переоформлении именного билета

В ФГБУ «Национальный парк «Ладожские шхеры»
186790, Республика Карелия, гор. Сортавала,

ул. Вяйнемаяйна д.6, пом.1А

От *(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя)*

Предпочтительный способ связи (адрес, эл.адрес, телефон):

Заявление

Прошу произвести переоформлении моего (-ей) (указать именной билет или именную экскурсионную путевку) *на другое лицо:*

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, на которого переоформляется именной билет или именная экскурсионная путевка

(при наличии льготы у лица, на которого переоформляется билет или экскурсионная путевка указывается также категория льготы).

Наименование и даты посещения (мероприятия);

Стоимость билета (электронного билета) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)

Серия и номер билета или экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета или электронной экскурсионной путевки)

Способ и форма оплаты билета (электронного билета) или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки)

(форма оплаты - на официальном сайте в сети «Интернет» Национального парка, уполномоченного лица; способ оплаты - наличный или безналичный расчет)

Приложения:

копия документа, удостоверяющего личность посетителя;

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

документы, подтверждающие льготу лица, которое переоформляет билет, абонемент или экскурсионную путевку, и лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка (в случае, если именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене).

С требованиями к переоформлению билетов (электронных билетов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) ознакомлен (а).

Подпись (фамилия, инициалы)

дата

Форма

Согласие на обработку персональных данных

Я, (фамилия, имя, отчество (при наличии) зарегистрированный (ая) по адресу:

паспорт серия _____ № _____ выдан _____ (дата выдачи) _____ (кем выдан)

_____ свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие ФГБУ «Национальный парк «Ладожские шхеры» на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных: фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные (данные документа удостоверяющего личность), адрес регистрации (места проживания), адрес электронной почты, контактный телефон, номер банковского счета и карты, иные персональные данные, предоставленные мною для возврата (переоформления) билета.

Обработка персональных данных осуществляется Национальным парком в целях: продажи/возврата/переоформления билетов (электронных билетов, экскурсионных путевок, электронных экскурсионных путевок), в т. ч. именных на посещение Национального парка и/или на проводимые им мероприятия.

Настоящее согласие на обработку персональных данных действует с момента его представления Национальному парку в течение 1 (одного) года и может быть отозвано мной в любое время путем подачи Национальному парку заявления в простой письменной форме.

Подпись (фамилия, инициалы)

дата