Государственное бюджетное учреждение культуры
«Волгоградский государственный Новый экспериментальный театр»
г. Волгоград

ПРИКАЗ

«16» августа 2021 года № 166/1

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 N 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 01.04.2020), Постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части», Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. N 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», Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 N 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия»

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить Правила реализации, бронирования и возврата билетов на проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры «Волгоградский государственный Новый экспериментальный театр» зрелищные мероприятия» (далее по тексту – Правила).

С приказом и Правилами ознакомить работников отдела по продаже театральных билетов и отдела маркетинга и связям с общественностью.

Системному администратору Хамзину А.Р. разместить Правила в открытом доступе на официальном сайте Учреждения.

Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела по продаже театральных билетов Петрову Г.С.

Директор А.А. Шершень

Утверждены Приказом директора Государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградский государственный Новый экспериментальный театр» № 166/1 от «16» августа 2021 года

ПРАВИЛА
реализации, бронирования и возврата билетов на проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры «Волгоградский государственный Новый экспериментальный театр» зрелищные мероприятия

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок реализации, бронирования и возврата зрителями билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов, в случаях отказа зрителей от их посещения, на проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры «Волгоградский государственный Новый экспериментальный театр» (далее по тексту – Учреждение) зрелищные мероприятия, порядок возврата денежных средств за возвращенные зрителями билеты (электронные билеты), в том числе именные, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов, на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия в случае отказа зрителей от их посещения.

Правила доводятся до сведения покупателей путем размещения в кассе Учреждения, а также на официальном сайте http://net-volgograd.ru и являются договором публичной оферты. Покупка билета на зрелищные мероприятия, проводимые Учреждением, является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора. Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Учреждением и зрителем по купле-продаже билетов и предоставлению кассовых чеков.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:
"билет", "электронный билет" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право зрителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Учреждением;
"зритель" - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), и (или) указанное в именном билете;
"бланк строгой отчетности" – первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между пользователем и зрителем за оказанные услуги, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники;
"кассовый чек" – БСО, первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (зрителем), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

II. Порядок продажи театральных билетов

3. Билеты на зрелищные мероприятия, организуемые Учреждением, можно приобрести:
- в кассе Учреждения по адресу: город Волгоград, улица Мира, 5 (телефон (8442) 222-777, режим работы: понедельник - пятница с 10.00 до 19.00 часов, суббота-воскресенье с 10.00. до 18.00 часов, в выходные праздничные дни с 10.00 до 18.00 часов, каждый первый вторник месяца – санитарный (нерабочий) день);
- на сайте Учреждения http://net-volgograd.ru;
- в иных организациях либо у физических лиц, уполномоченных Учреждением и/или Партнером Учреждения по организации зрелищных мероприятий.

За 30 минут до начала зрелищного мероприятия касса Учреждения в первую очередь продаèт билеты на текущее зрелищное мероприятие.

Оплата билетов в кассе производится по выбору зрителя за наличный расчет или по банковской карте через терминал.

Цены на билеты устанавливаются Учреждением приказом руководителя. Информация размещается в кассе и на сайтеУчреждения.

Учреждение оставляет за собой право изменять ценына непроданные билеты.

В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются.

Билет с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Учреждение от каких-либо обязательств по нему.

Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных с Учреждением договоров на распространение билетов.

Продажа билетов для детей осуществляется в следующем порядке:

- дети до 18 лет допускаются на зрелищные мероприятия с тем условием, если возрастная категория, установленная в соответствии с Федеральным законом № 436-ФЗ от 29 декабря 2010 г. "О защите детей от информации, причиняющий вред их здоровью и развитию" разрешает им посещение данного зрелищного мероприятия. В случае если возрастная категория детей не позволяет посещение определенного зрелищного мероприятия, однако билет на это зрелищное мероприятие приобретен, дети допускаются на данное зрелищное мероприятие в присутствии родителей/законных представителей на основании их письменного заявления.

При покупке билетов через Интернет зрители пропускаются в зал при предъявлении распечатанного билета или его изображения на электронном устройстве.

В случае копирования бланков электронных билетов доступ на зрелищное мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

4. Бронирование билетов можно осуществить в кассе Учреждения либо по телефону (8442)222-777.

Бронирование билетов производится не более чем на трое суток.

За три дня до даты проведения зрелищного мероприятия срок брони составляет один календарный день.

В день проведения зрелищного мероприятия, но не позднее чем за три часа до начала, бронирование возможно на срок не более одного часа.

По истечении указанного срока бронь снимается автоматически.

Бронирование билетов через интернет не осуществляется

Бронирование и продажа билетов на зрелищные мероприятия, проводимые совместно со сторонними организациями, осуществляется на условиях, установленных организаторами.

Юридическому лицу при бронировании билетов необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, названия

зрелищного мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации.

Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Учреждения билеты распечатываются и выдаются по накладной представителю организации при наличии доверенности.

5. Льготы при реализации билетов отдельным категориям граждан распространяются на зрелищные мероприятия Учреждения, организатором которых является Учреждение. На билеты, реализуемые Учреждением в качестве билетного агента, льготы не распространяются.

Под льготой понимается снижение первоначальной стоимости билета на зрелищные мероприятия, организуемые Учреждением, для каждой категории льготников.

Учреждение оставляет за собой право определять величину льготы на зрелищные мероприятия текущего репертуара самостоятельно, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством. Льготы предоставляются в виде скидки на билет.

Льготы предоставляются на посещение мероприятий, организуемых Учреждением в соответствии с государственным заданием, в пределах 1 процента мест от вместимости залов, в которых проводятся такие мероприятия на каждый спектакль в течение театрального сезона на все спектакли репертуара за исключением 3-х первых премьерных дней, при наличии билетов и при условии приобретения билетов в кассе тетра, расположенной по адресу: город Волгоград, улиц Мира, дом 5.

Право на льготу (на посещение зрелищных мероприятий) имеют следующие категории граждан:

- учащиеся средних общеобразовательных учебных заведений (в том числе школ, лицеев, гимназий), профессиональных училищ, профессиональных лицеев, колледжей, техникумов, которым предоставляется скидка от стоимости билетов в размере 20%, с учётом возрастных ограничений, действующих на соответствующий спектакль;
- инвалиды I, II и III групп, которым предоставляется скидка от стоимости билета в размере 20%, а также одно лицо, сопровождающее инвалида I, II и III группы, которому предоставляется скидка в размере 10%;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву, которым предоставляется скидка от стоимости билетов в размере 20%.

III. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия

6. Возврат билета (электронного билета) производится в случаях отмены, замены или переноса зрелищного мероприятия, а также в случае отказа зрителей от посещения зрелищного мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Учреждения, у официальных представителей Учреждения, с неповрежденным контролем, а также приобретенные электронным способом.

На возврат билета (электронного билета), в том числе именного билета, в случае отказа от посещения зрелищного мероприятия право имеет зритель – физическое лицо, оплатившее билет (электронный билет), в том числе именной билет.

7. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), в том числе именного билета, и возмещении

денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим, в том числе, согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). (Форма заявления страницы 12-13 настоящих Правил).

8. Заявление о возврате билета (электронного билета), в том числе именного билета, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), представляется зрителем (его представителем) в Учреждение либо уполномоченному ими физическому или юридическому лицу, у которых был приобретен билет (электронный билет), в том числе именной билет, и на которое договором с Учреждением возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), (далее - уполномоченное лицо), либо направляется зрителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

9. Представление заявления о возврате в Учреждение либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя.

10. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, в том числе именного билета и кассового чека. При возврате электронного билета, к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

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

12. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением либо уполномоченным лицом в день их получения. По требованию зрителя (его представителя) Учреждение либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления 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).

13. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 18 настоящих Правил, и сообщает об этом зрителю (его представителю).

14. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 18 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение либо уполномоченное лицо сообщает зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает зрителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) (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 Учреждения либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.

15. О принятом решении о возврате денежных средств зрителю (его представителю) Учреждение либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня

принятия такого решения уведомляет зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.
Способ сообщения посетителю решения Учреждения либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.
Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Способ возврата денежных средств зрителю осуществляется в том же порядке, в котором производилась оплата билета.

16. Размер денежных средств, подлежащих возврату зрителю за неиспользованный билет (электронный билет), рассчитывается Учреждением либо уполномоченным лицом в следующем порядке:

в случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по причинам не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации зритель имеет право при возврате билета (электронного билета):

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

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

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета.

В случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия Учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

17. Возврат электронных билетов, проданных Учреждением с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" может быть осуществлён по заявлению зрителя, поданному в порядке, определённом настоящими Правилами, а также подачей заявления о возврате в форме электронного документа.

18. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе возвратить билет (электронный билет), в том числе именной билет при соблюдении следующих условий:

- билет (электронный билет), в том числе именной билет, не являются недействительными.

Недействительными являются и не принимаются к возврату билеты (электронные билеты), в том числе именные билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным органом исполнительной власти, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Учреждением, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты.

- заявление о возврате билета (электронного билета), в том числе именного билета, представлено в Учреждение либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

- билет (электронный билет), не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки;

- заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 8-11 настоящих Правил.

19. Зритель, приобретший именной билет на проводимое Учреждением зрелищное мероприятие, вправе обратиться в Учреждение не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонемента на другое лицо (далее - заявление о переоформлении) (форма заявления страница 15 настоящих Правил).

20. Заявление о переоформлении представляется зрителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе в Учреждение.

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

22. Именной билет (электронный билет), которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, переоформляются без дополнительной платы. В случае если именной билет (электронный билет), были приобретены по льготной цене (для льготной категории граждан), то они могут быть переоформлены только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета (электронного билет) на которое переоформляется билет, должна быть равна стоимости льготного билета, указанного в билете, предъявляемых на переоформление.

В случае если стоимость льготного билета превышает стоимость льготного билета (электронного билета) лица, указанного в билете (электронном билете), предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты зрителем разницы между льготной стоимостью билета, предъявленного на переоформление, и стоимостью билета (электронного билета), установленной для категории зрителя, на которого переоформляется именной билет (электронного билета).

В случаях, указанных в абзаце втором настоящего пункта, к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу зрителя, сведения о котором указаны в именном билете (электронном билете), и лица, на которое переоформляется именной билет (электронный билет).

23. Переоформление именного билета осуществляется Учреждением в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в пунктах 18-22 настоящих Правил.

24. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи с его болезнью зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью (форма заявления страницы 14-15 настоящих Правил).

25. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется зрителем (его представителем) в Учреждение либо уполномоченному лицу, 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 зрителем приобретен билет (электронный билет).

26. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Учреждение либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя). К заявлению о возврате в связи с болезнью, в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя.

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

- оригинал неиспользованного билета, в том числе именного билета, и кассового чека, либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- 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.

28. К заявлению о возврате в связи с болезнью, в случае его представления представителем зрителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

29. В случае невозможности представления зрителем в срок, указанный в пункте 25 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте 2 пункта 27 настоящих Правил, зритель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены зрителем в срок, указанный в пункте 25 настоящих Правил. В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 26 и 27 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

30. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением либо уполномоченным лицом в день их получения. По требованию зрителя (его представителя) Учреждение либо уполномоченное лицо делает отметку 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 направляет отметку 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).

31. Учреждение либо уполномоченное лицо в течение 10 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 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 29 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 27 настоящих Правил.

32. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Учреждение либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), в том числе именной билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 36 настоящих Правил, и сообщает об этом заявителю (его представителю).

33. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 36 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение либо уполномоченное лицо сообщает зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:
- вручает заявителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения Учреждения либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

34. Учреждение либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств заявителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, уведомляет зрителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения зрителю решения Учреждения либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Способ возврата денежных средств зрителю осуществляется в том же порядке, в котором производилась оплата билета.

35. Возврат электронных билетов, проданных Учреждением с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в связи с болезнью, может быть осуществлён по заявлению зрителя, поданному в порядке, определённом настоящими Правилами, а также подачей заявления о возврате в форме электронного документа.

36. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя, зритель вправе возвратить билет (электронный билет), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

- билет (электронный билет), в том числе именной билет, не являются недействительными;
- заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 29 настоящих Правил) представлены в Учреждение либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- документы, указанные в пункте 27 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 25-29 настоящих Правил;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- билет (электронный билет), в том числе именной билет, приобретенные до возникновения у зрителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

37. В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Учреждением зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. (Форма заявления страница 16-17 настоящих Правил).

38. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется зрителем (его представителем) в Учреждение или уполномоченному лицу 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 зрителем был приобретен билет (электронный билет).

39. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Учреждение или уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (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 зрителя.

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

- оригинал неиспользованного билета, в том числе именного билета и кассового чека, на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи зрителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;
- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

41. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем зрителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

42. В случае невозможности представления зрителем в срок, указанный в пункте 38 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах 2 и 3 пункта 40 настоящих Правил, зритель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены зрителем в срок, указанный в пункте 38 настоящих Правил.

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в 40 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

43. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию зрителя (его представителя) Учреждение либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника 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 связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

44. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 42 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 40 настоящих Правил.

45. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения

зрителем условий, указанных в пункте 49 настоящих Правил, и сообщает об этом зрителю (его представителю).

46. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 49 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение либо уполномоченное лицо сообщает зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает зрителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;
- направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;
- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения Учреждения либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

47. О принятом решении о возврате денежных средств зрителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, Учреждение либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения зрителю решения Учреждения либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Учреждение либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Способ возврата денежных средств зрителю осуществляется в том же порядке, в котором производилась оплата билета.

48. Возврат электронных билетов, проданных Учреждением с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в связи со смертью родственника, может быть осуществлён по заявлению зрителя, поданному в порядке, определённом настоящими Правилами, а также подачей заявления о возврате в форме электронного документа.

49. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением 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, зритель вправе возвратить билет (электронный билет), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

- билет (электронный билет), в том числе именной билет, не являются недействительными;
- заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 42 настоящих Правил) представлены в Учреждение либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- документы, указанные в пункте 40 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 38-42 настоящих Правил;
- представленные документы содержат достоверную информацию;

- смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения зрителем билета (электронного билета), в том числе именного билета.

50. Билеты (электронные билеты), в том числе именные, купленные на перенесённое или заменённое зрелищное мероприятие, действительны на вновь объявленный спектакль, при этом зритель вправе возвратить Учреждению билет (электронный билет), в том числе именной, с возвратом денежных средств в порядке и сроки, предусмотренные настоящими Правилам.

В случае замены или переноса зрелищного мероприятия возврат билетов (электронных билетов), в том числе именных, производится до изначально установленной даты и времени проведения зрелищного мероприятия. После даты и времени проведения зрелищного мероприятия возврат билетов (электронных билетов), в том числе именных, не производится.

При отмене зрелищного мероприятия возврат билетов (электронных билетов), в том числе именных, производится начиная со дня распоряжения об отмене зрелищного мероприятия до изначально установленной даты отмененного зрелищного мероприятия и времени его начала. После даты и времени проведения зрелищного мероприятия возврат билетов (электронных билетов), в том числе именных, не производится.