

Порядок возврата театральных билетов и стоимости билетов

1. Зритель (покупатель билета) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет продавцу на условиях, описанных в Порядке возврата театральных билетов и стоимости билетов.
2. После начала спектакля (мероприятия) билеты не возвращаются, стоимость билета театр не возмещает.
3. В случае опоздания на спектакль (мероприятие), непосещения спектакля (мероприятия) по какой-либо причине, театр не возмещает покупателю стоимость билета.
4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.
5. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей (мероприятий) театра без предварительного уведомления зрителей (слушателей). Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.
6. Администрация театра оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин.
7. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью. Возврат денежных средств производится:
 - за билеты, приобретенные в кассе театра, - в кассе театра при наличии копии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, оригинала билета с неповрежденным контролем и кассового чека с составлением соответствующего заявления.
 - за билеты, приобретенные у агентов театра, - агентами театра при наличии копии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, оригинала билета с неповрежденным контролем и кассового чека.
8. Возврат билетов, приобретенных электронным способом (т.е. на официальном сайте), производится по ссылке <http://www.theaterrel.ru/buy-tickets/#/refund>. Указываются номера билетов, предназначенные для возврата, и соответствующие номера заказов. После нажатия кнопки "оформить возврат", билеты помечаются как возвращенные, деньги за билеты возвращаются на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.
9. Билеты принимаются в следующие сроки:
 - при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
 - при переносе мероприятия - с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за 60 минут до начала перенесенного мероприятия;
 - при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.
10. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра, либо у официальных представителей Театра считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.
11. Зритель вправе отказаться от посещения проводимого театром мероприятия и вернуть

полную стоимость приобретенного билета в случае своей болезни, либо смерти лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

Возврат денежных средств осуществляется по заявлению (см. Приложение № 1-2), утвержденным приказом Министерства культуры РФ № 351 от 22.03.2021 г.:

- при покупке билетов в кассе театра или у агентов театра - при предъявлении зрителем оригинала билета с неповрежденным контролем, копии документа удостоверяющего личность, копии листка нетрудоспособности, либо справки, выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания, либо копии свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником

- при покупке билетов на сайте театра (электронные билеты) - при предъявлении зрителем (на электронную почту zayvlenie2021@mail.ru) копии неиспользованного электронного билета, копии электронного кассового чека, копии документа удостоверяющего личность, копии листка нетрудоспособности, либо справки, выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания, либо копии свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником.

12. В случае отказа зрителя от посещения проводимого театром мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 11, зритель имеет право осуществить возврат денежных средств по заявлению (см. Приложение № 3), утвержденным приказом Министерства культуры РФ № 351 от 22.03.2021 г.

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

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

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

Срок рассмотрения заявления до 5 рабочих дней.

13. В случае отказа зрителя от посещения проводимого театром мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 11., менее чем за три дня до дня проведения мероприятия стоимость билета зрителю не возвращается.

14. Билеты, реализованные театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в т.ч. скидки), по решению театра могут не приниматься к возврату.

15. Возврат денежных средств осуществляется в кассе Театра ежедневно с 12.00 до 19.00 (перерыв 15.00 до 16.00, понедельник выходной). Возврату подлежит только номинальная стоимость билета. Театр не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных зрителем, сверх цены, указанной на билете.

Приложение № 1

В БУК ОО «ОГАТ имени И. С. Тургенева»

От _____
указать фамилию, имя, отчество

указать наименование и номер документа,

удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан

Адрес: _____

Электронная почта _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет /электронный билет (нужно подчеркнуть) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или близкого моего родственника.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения (место, ряд, зона, сектор)	
Стоимость билета(электронного билета)	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) -наличный или безналичный расчет, в кассе, у уполномоченного лица, на официальном сайт.	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы(нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя 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 посетителя)
- 6) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом ЗАГС.
- 7) 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).

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), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку 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 письменного отзыва согласия.

_____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято : « ____ » _____ 20 ____ г. _____
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____

Приложение № 2

В БУК ОО «ОГАТ имени И. С. Тургенева»

От _____
указать фамилию, имя, отчество

указать наименование и номер документа,

удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан
Адрес: _____

Электронная почта _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет /электронный билет (нужно подчеркнуть) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине болезни.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения (место, ряд, зона, сектор)	
Стоимость билета(электронного билета)	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) -наличный или безналичный расчет, в кассе, у уполномоченного лица, на официальном сайт.	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы(нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя 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) Копия листка нетрудоспособности, либо справки, выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)

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), абонементов (электронных

абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку 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 письменного отзыва согласия.

_____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято : « ____ » _____ 20 ____ г. _____
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____

Приложение № 3

В БУК ОО «ОГАТ имени И. С. Тургенева»

От _____
указать фамилию, имя, отчество

указать наименование и номер документа,

удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан

Адрес: _____

Электронная почта _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет /электронный билет (нужно подчеркнуть) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения (место, ряд, зона, сектор)	
Стоимость билета(электронного билета)	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) -наличный или безналичный расчет, в кассе, у уполномоченного лица, на официальном сайт.	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы(нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя 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 посетителя)

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), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата

билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку 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 письменного отзыва согласия.

_____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято : « ____ » _____ 20__ г. _____
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____