

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора КАУ «Алтайский
краевой театр драмы им. В.М. Шукшина»

от «10» ноября 2020 г.

№ 152-09

П О Р Я Д О К

возврата билетов на зрелищные мероприятия КАУ

«Алтайский краевой театр драмы им. В.М. Шукшина» в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий.

г. Барнаул
2020 г.

1. Общие положения

1.1. «Билет», «Электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого театром.

1.2. Приобретая билет на проводимое театром мероприятие, посетитель подтверждает факт заключения с театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры.

1.3. Возврат билета в случае отказа посетителя от посещения мероприятия производится в соответствии с настоящим Порядком, разработанным на основе «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», утвержденных постановлением Правительства РФ № 1491 от 18.09.2020 г.

1.4. Если билет был приобретен у агентов театра по реализации билетов - ООО «Городские зрелищные кассы», ООО «Кассир.ру», либо иного агента, заявление о возврате билета представляется соответствующему агенту театра, который осуществляет возврат стоимости билета в соответствии с настоящим Порядком.

Посетителю не возвращаются деньги, которые он заплатил сверх цены билета за дополнительные услуги агентов театра по реализации билетов.

1.5. «Абонемент» - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий театра в течение срока, определенного в абонементе.

Абонементы на посещение зрелищного мероприятия театра, реализуются в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения абонементов (в том числе льготы, скидки), и возврату не подлежат, стоимость абонементов не возмещается.

1.6. Настоящий Порядок доводится до сведения потребителей услуг театра (зрителей, покупателей) посредством размещения Порядка в кассовом зале театра и на официальном сайте театра www.altdrama.ru.

2. Порядок возврата билетов и их стоимости в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ

2.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного 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 РФ, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещения денежных средств за неиспользованный билет (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры РФ.

2.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) непосредственно лицу, у которого был приобретен билет (театру либо его агенту), либо направляется такому лицу заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

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

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

2.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

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

2.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром/агентом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) театр/агент делает отметку 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).

2.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, театр/агент 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 2.11. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

2.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 2.11. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр/агент сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 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 (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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

2.9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) театр/агент не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Театр/агент осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется театром/агентом.

2.10. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), рассчитывается театром/агентом в следующем порядке:

В случае отказа посетителя от проводимого мероприятия не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия возвращается 100 процентов цены билета;

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

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

В случае отказа посетителя от посещения 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 РФ, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия стоимость билета не возмещается.

2.11. В случае отказа посетителя от посещения 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 РФ, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета (электронного билета), представлено театру/агенту не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;

в) билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых театром принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) не будут приниматься к возврату;

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

3. Порядок возврата билетов и их стоимости в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

3.1. В случае отказа посетителя от посещения 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 утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

3.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) театру/агенту либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет).

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

3.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

3.6. 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.

3.7. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.2. настоящего Порядка, документов, указанных в подпункте «б» пункта 3.5. настоящего Порядка, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 3.2. настоящего Порядка.

3.8. 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 настоящем разделе Порядка, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

3.9. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром/агентом в день их получения.

3.10. По требованию посетителя (его представителя) театр/агент 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).

3.11. Театр/агент 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 3.7. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления театру/агенту в полном объеме документов, указанных в пункте 3.5. настоящего Порядка.

3.12. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов театр/агент принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 2.11. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.13. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 2.11. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр/агент сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

3.14. Театр/агент не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр/агент осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется театром/агентом.

3.15. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.7. настоящего Порядка) представлены театру/агенту либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 3.5 настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 3.2-3.7. настоящего Порядка;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет) приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

4. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ

4.1. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью

родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

4.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в театр/агенту 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).

4.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, 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).

4.5. 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.

4.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 4.2. настоящего Порядка, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 4.4. настоящего Порядка, посетитель 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 посетителем в срок, указанный в пункте 4.2. настоящего Порядка.

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 пункте 4.4. настоящего Порядка, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

4.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром/агентом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) театр/агент 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).

4.8. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов театр/агент осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 4.6. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления театру/агенту в полном объеме документов, указанных в пункте 4.4. настоящего Порядка.

4.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов театр/агент 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 4.12. настоящего Порядка, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 4.12. настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр/агент сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (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 организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

4.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) театр/агент не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр/агент осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется театром/агентом.

4.12. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.6. настоящего Порядка) представлены театру/агенту либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 4.4. настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 4.2. - 4.5. настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета).