

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
АУ «Чувашский государственный театр
оперы и балета»
Минкультуры Чувашии
от 11.02.21 № 20/1

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке возврата билетов и (или) абонементов на репертуарные спектакли и концерты, проводимые в АУ «Чувашский государственный театр оперы и балета» Минкультуры Чувашии

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата билетов и (или) абонементов на репертуарные спектакли и концерты, проводимые в автономном учреждении Чувашской Республики «Чувашский государственный театр оперы и балета» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики (далее - Порядок, зрелищные мероприятия, театр) разработан в соответствии с Законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденным Верховным Советом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, Федеральным законом от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

1.2. Настоящий Порядок устанавливает порядок возврата билетов и (или) абонементов на зрелищные мероприятия театра в случае:

- отмены, замены либо переноса зрелищного мероприятия;
- отказа посетителя в связи с документально подтвержденными обстоятельствами;
- отказа посетителя по иным причинам.

1.3. Для абонементов на проводимые театром зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

1.4. Правила и условия возврата билетов, абонементов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые театром зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий утверждены Правительством Российской Федерации.

1.5. Уполномоченными лицами в соответствии с настоящим Порядком являются:

- физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели);
- юридические лица на основании договоров, заключенных с театром в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- граждане на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с театром.

2. Возврат билетов и (или) абонементов на проводимые театром зрелищные мероприятия

2.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого театром зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета и (или) абонемента театром либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с театром на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

2.2. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (родственники по прямой восходящей и нисходящей линии (родители, дети, дедушки, бабушки, внуки), полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры), возврат билета и (или) абонемента посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

2.3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 2.2 настоящего Порядка, посетитель имеет право при возврате билета и (или) абонемента:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета и (или) абонемента;
- 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 и (или) абонемента;
- 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 и (или) абонемента.

2.4. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 2.2 настоящего Порядка, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета и (или) абонемента.

2.5. Билеты и (или) абонементы (за исключением именных билетов, именных абонементов), реализованные театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов (в том числе льготы, скидки), по решению театра могут не приниматься к возврату.

2.6. Театр при возврате посетителем билета и (или) абонемента на проводимое театром зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое театром зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета и (или) абонемента.

Возврат посетителю стоимости билета и (или) абонемента осуществляется театром либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет и (или) абонемент, если договором уполномоченного лица с театром на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонемента.

2.7. Театр не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем сверх установленной театром цены билета и (или) абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента.

2.8. 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 Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), в том числе именного билета, именного абонемента, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет

(электронный билет), абонемент (электронный абонемент), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

2.9. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в театр либо уполномоченному им физическому или юридическому лицу, указанному в пункте 1.5, у которых был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент, и на которое договором с театром возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

2.10. Представление заявления о возврате в театр либо уполномоченному лицу 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.

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

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

2.12. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) театр либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате 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).

2.13. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, театр либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств. Условия для отказа в возврате денежных средств следующие:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, являются недействительными. В соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре билеты, абонементы, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, абонементы, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным организациями исполнительских искусств и музеями, билеты, абонементы, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы являются

недействительными, не дают права на посещение проводимых такими организациями исполнительских искусств и не принимаются к возврату;

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

в) заявление о возврате абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, представлено в театр либо уполномоченному лицу менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонеентом зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет), абонеент (электронный абонеент) приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонеентов (электронных абонеентов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых театром в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонеенты (электронные абонеенты) не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в нарушение положений, предусмотренных пунктами 2.8–2.12 настоящего Порядка.

2.14. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего Порядка, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр либо уполномоченное лицо 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 (электронный билет), абонеент (электронный абонеент) (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 театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

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

2.16. Способ сообщения посетителю решения театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

2.17. Театр либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3. Возврат билетов и (или) абонеентов, купленных в кассе театра

3.1. Возврат билетов и (или) абонеентов, купленных в кассе театра, осуществляется лично покупателем в кассу театра.

3.2. При оплате билета наличными денежными средствами касса возвращает стоимость приобретенного билета с соблюдением условий, прописанных в пункте 2.3 настоящего Порядка при наличии самого билета.

3.3. При оплате билета банковской картой денежные средства возвращаются на банковскую карту при предъявлении билета и кассового чека, на котором указаны банковские

реквизиты.

4. Возврат билетов и (или) абонементов, купленных на сайте театра

4.1. Билеты, приобретенные на сайте театра через ООО «Московская дирекция театрально-концертных и спортивно-зрелищных касс» (далее — Тикетланд) и оплаченные банковской картой, возвращаются через сайт Тикетланд.

4.2. Тикетланд осуществляет возврат денежных средств за приобретенные билеты с соблюдением условий, прописанных в настоящем Порядке.

4.3. Возврат билета по номеру заказа покупатель осуществляет самостоятельно. Для этого на сайте Тикетланд покупатель регистрируется в личном кабинете.

4.4. Покупателю на сайте Тикетланд <https://www.ticketland.ru> в личном кабинете необходимо зайти в раздел ЗАКАЗЫ, где будет высвечен номер заказа на зрелищное мероприятие. Под номером заказа необходимо нажать на кнопку «подробнее», в данном случае появится кнопка «сделать возврат».

4.5. Для того, чтобы кнопка «сделать возврат» стала активной, необходимо обратиться к специалисту технической службы Тикетланд. Электронный адрес службы технической поддержки: support@ticketland.ru, тел. 8-800-770-00-07.

4.6. Деньги за билеты, купленные на сайте <https://www.ticketland.ru> и оплаченные банковской картой, возвращаются автоматически на карту, с которой была совершена покупка.

5. Возврат билетов и (или) абонементов на зрелищные мероприятия, проводимые сторонними организациями в театре

5.1. Порядок возврата билетов и (или) абонементов на зрелищные мероприятия, проводимые сторонними организациями в театре, осуществляется в соответствии с вышеназванными Федеральными законами на основании порядков возврата билетов и (или) абонементов, разработанными и утвержденными этими организациями.

6. Возврат билетов и (или) абонементов на зрелищные мероприятия, купленные через уполномоченных лиц или другие организации

6.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого театром зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается, в соответствии с настоящим Порядком, полная стоимость билета и (или) абонемента театром или уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с театром на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

6.2. В случае отмены, замены либо переноса проводимого театром зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается, в соответствии с настоящим Порядком, полная стоимость билета театром или организацией, у которой был приобретен билет и (или) абонемент, на основании порядков возврата билетов и абонементов, разработанных и утвержденных этими организациями.

7. Возврат билетов и (или) абонементов при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации

7.1. Правительство Российской Федерации вправе 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 установить особенности 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 проводимые организациями исполнительских искусств или музеями зрелищные мероприятия.