

Утверждаю

Директор ГБУК «МГНДТ»

_____ С.И.Дорогайкина

«__» _____ 2021г.

**Положение о порядке продажи и возврата театральных билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры
«Мордовский государственный национальный драматический театр»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (Зрителя) и Продавца (Театра) при продаже билетов (далее по тексту – Правила) с учетом Федерального Закона от 22.05.2003г. №54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями.

1.2. Кассовый чек (Бланк строгой отчетности, далее БСО) – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Продавцом и Покупателем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.3. Билет представляет собой изготовленный типографским способом бланк, на который наносится билетная информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 702 от 29.06.2020 г. формой (далее по тексту-Билет).

1.4. При осуществлении расчета Продавец выдает кассовый чек (БСО) на бумажном носителе и бланк билета и (или) в случае предоставления покупателем пользователю до момента расчета абонентского номера либо адреса электронной почты направляет кассовый чек (БСО) в электронной форме Зрителю на предоставленные абонентский номер либо адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации Зрителю в электронной форме на адрес электронной почты).

1.5. Кассовый чек (БСО), полученный Зрителем в электронной форме и распечатанный им на бумажном носителе, приравнивается к кассовому чеку (БСО), отпечатанному ККТ на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком кассовом чеке, идентичны направленному Зрителю в электронной форме кассовому чеку (БСО).

1.6. Электронный билет - представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности (далее по тексту- Электронный билет).

1.7. Приобретая Билет (Электронный билет), Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи билетов и посещения Театра.

1.8. Билет (Электронный билет) не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

1.10. Билет (Электронный билет) с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

1.11. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность Билета (Электронный билет) в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Театром на распространение билетов.

1.12. На мероприятие дети проходят в зрительный зал только в сопровождении взрослых (в случае посещения учащимися школ в сопровождении учителя). На каждого ребёнка (за исключением детей до 3-х лет) приобретается отдельный Билет (Электронный билет).

1.31. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении Билета (Электронного билета) Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях / сопровождающих детей лицах.

1.14. Продажа Билетов производится в кассе Театра, на сайте Театра <http://mordvateatr.ru/>, уполномоченными лицами.

1.15. Контроль прохода Зрителей в Театр осуществляется контролерами.

1.16. При выявлении факта использования Билета (Электронного билета) в нарушение настоящих Правил, администрация принимает решение о запрете посещения Зрителем спектакля(мероприятия).

2. Правила продажи билетов в кассах Театра

2.1. Продажа Билетов производится в кассах Театра по адресу: г.Саранск, ул.Советская, д. 27. Время работы: вторник - суббота с 12:00 до 18:30, воскресенье с 10:00 до 17:30 без перерывов. Бронирование билетов производится по телефонам 8(834)238-07-03, 8(834)247-25-33.

2.2. Дополнительная информация о режиме работы театральных касс (в том числе изменение их графика работы), схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном сайте Театра: <http://mordvateatr.ru/>.

2.3. Продажа Билетов в театральных кассах производится за наличный расчет и с использованием банковских карт международных платежных систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР в российских рублях по указанным на Билетах ценам.

3. Правила продажи билетов для юридических лиц (организаций)

3.1. Юридическому лицу для приобретения Билетов необходимо предоставить письмо-заявку на бланке организации с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для заключения договора на реализацию Билетов, с последующим выставлением счета с подписью руководителя и печатью организации.

3.2. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра бланки билетов будут напечатаны и выданы представителю организации.

3.3. Продавец (Театр) при осуществлении расчетов в безналичном порядке обязан обеспечить передачу Покупателю кассового чека (БСО) в электронной форме на абонентский номер либо адрес электронной почты, указанные Покупателем до совершения расчетов. При этом кассовый чек (БСО) на бумажном носителе Продавцом может не печататься.

4. Правила продажи электронных билетов на сайте, социальных сетях Театра

4.1. Общие положения.

4.1.1 Настоящие Правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (Зрителя) и Продавца (Театра) при продаже электронных билетов на официальном сайте театра <http://mordvateatr.ru/>, а также в социальных сетях.

4.1.2. При оформлении заказа Пользователь соглашается с правилами продажи Электронных билетов, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

4.1.3. Для успешного оформления заказа Пользователю необходимо указать действующие номер телефона и/или электронную почту.

4.1.4. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Пользователя.

4.1.5. Для оплаты Электронных билетов потребуется действующая банковская карта платежных систем: VISA, MASTERCARD, МИР.

4.1.6. При организации коллективного посещения (от 20 человек) спектаклей Театра, необходимо обратиться по номеру телефона 8(834)247-25-33.

4.2. Порядок действий при покупке билета на сайте.

4.2.1. Купить Электронный билет в режиме реального времени можно на сайте <http://mordvateatr.ru/> путем нажатия кнопки «Купить билет» и выбора интересующего спектакля (мероприятия), далее можно осуществить покупку Электронного билета на спектакль заполнив в предлагаемые к заполнению электронную форму.

4.2.2. Выбранные Покупателем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через платежную систему.

4.2.3. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

4.2.4. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока брони автоматически аннулируется. Количество времени для оплаты может изменяться.

4.2.5. После подтверждения успешной оплаты, Электронный билет и кассовый чек отправляются на указанную Пользователем электронную почту.

4.2.6. В случае, когда у Пользователя имеется неоплаченный заказ, система не позволит создать новый.

4.2.7. При возникновении трудностей с покупкой и возвратом Электронных билетов на официальном сайте Театра Зритель может получить всю исчерпывающую информацию по телефону 8 800 600-90-90. С дополнительной информацией о приобретении и возврате Электронных билетов можно ознакомиться по ссылке <https://yandex.ru/support/afisha/theatre-ticket.html>.

4.3. Правила использования Электронного билета

4.3.1. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде.

4.3.2. Электронный билет предоставляет Зрителю право однократного прохода на указанный спектакль в определенную дату и время.

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

4.3.4. При желании Зритель может распечатать Электронный билет на бланке в кассе Театра, назвав номер заказа/телефона или предъявив распечатку Электронного билета. Процедура обмена Электронного билета на билет на бланке является разовой, в этом случае возврат билетов невозможен. При утрате или порче бланка билета повторная выдача билета не производится.

5. Правила и обязанности Театра

5.1. Ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых Билетов (Электронных билетов), спорные вопросы между Театром и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются законодательством РФ.

5.2. Театр обязуется использовать всю информацию, полученную от Зрителя, только для организации работы билетной системы, для взаимодействия со Зрителями и обязуется не передавать информацию третьим лицам.

5.3. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями.

6. Возврат Билетов (Электронных билетов)

6.1. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия, проводимого Театром 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), и возмещении денежных средств за неиспользованный Билет (Электронных билет).

6.2. Заявление о возврате представляется Зрителем (его представителем) в Театр либо уполномоченному ими физическому или юридическому лицу, у которых был приобретен Билет (Электронных билет), либо направляется Зрителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

6.3. Представление заявления о возврате в Театр 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.

6.4. К заявлению о возврате прилагается оригиналы неиспользованного Билета (Электронного билета). При возврате Билета (Электронного билета), приобретенного в электронном виде, также прикладывается копия электронного кассового чека.

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

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

По требованию Зрителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо 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).

6.7. 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) сообщает об этом Зрителю (его представителю).

6.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств Театр 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) (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 Зрителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате.

6.9. О принятом решении о возврате денежных средств Зрителю (его представителю) Театр 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 Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате. Театр либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств Зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств Зрителю определяется в собственном порядке возврата.

6.10. Размер денежных средств, подлежащих возврату Зрителю за неиспользованный Билет (Электронный билет), рассчитывается Театром либо уполномоченным лицом в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

6.11. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром 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), при соблюдении следующих условий:

а) Билет (Электронный билет), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате Билета (электронного Билета), представлено в Театр либо уполномоченному лицу 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 (за исключением именных);

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с настоящим положением.

7. Порядок и условия возврата Зрителем Билетов (Электронных билетов), приобретенных на проводимые Театром мероприятия в случае отказа Зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя

7.1. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с его болезнью Зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью (далее по тексту - заявление о возврате).

7.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Зрителем (его представителем) в Театр 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 мероприятия, на которое Зрителем приобретен Билет (Электронный билет).

7.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Театр 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.

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

а) оригинал неиспользованного Билета, либо распечатанные копии неиспользованного Электронного Билета, содержащих 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 Зрителя, препятствующего посещению им мероприятия.

7.5. 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.

7.6. В случае невозможности представления Зрителем в срок, указанный в пункте 7.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 7.4. настоящих Правил, Зритель 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 Зрителем в срок, указанный в пункте 7.2. 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 необходимые документы, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

7.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию Зрителя (его представителя) Театр 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).

7.8. Театр 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.

Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр либо уполномоченному лицу в полном объеме всех необходимых документов.

7.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Театр либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет (Электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в настоящем положении, и сообщает об этом Зрителю (его представителю).

7.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо сообщает Зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

вручает Зрителю (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 Зрителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

7.11. Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств Зрителю (его представителю) в размере полной стоимости Билета (Электронного Билета), уведомляет Зрителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Зрителю решения Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр 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 определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

7.12. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя, Зритель вправе вернуть Билет (Электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) Билет (Электронный билет), не являются недействительными 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 представлены в Театр либо уполномоченному лицу (если в соответствии с собственным порядком возврата не установлено право Зрителя представить заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы после дня проведения зрелищного мероприятия) либо направлены заказным

почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с настоящими Правилами;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) Билет (Электронный билет), приобретенные до возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

8. Порядок и условия возврата Зрителем Билетов (Электронных билетов), приобретенных на проводимые Театром мероприятия в случае отказа Зрителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

8.1. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром 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.

8.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется Зрителем (его представителем) в Театр 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).

8.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Театр 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.

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

а) оригинал неиспользованного Билета, на посещение мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного Электронного Билета, содержащих реквизиты электронного Билета, а также копия электронного кассового чека;

б) 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;

в) 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).

8.5. 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.

8.6. В случае невозможности представления Зрителем в срок, указанный в пункте 8.2 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 8.4 настоящих Правил, Зритель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения 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 8.2 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 пункте 8.4 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

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

По требованию Зрителя (его представителя) Театр 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).

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

В случаях, предусмотренных пунктом 8.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 8.4 настоящих Правил.

8.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр 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 8.12 настоящих Правил, и сообщает об этом Зрителю (его представителю).

8.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 8.12. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр 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 Зрителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

8.11. О принятом решении о возврате денежных средств Зрителю (его представителю) в размере полной стоимости Билета (Электронного Билета), Театр 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 Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр 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 определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

8.12. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе вернуть Билет (Электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) Билет (Электронный билет), не являются недействительными 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 8.6 настоящих Правил представлены в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу (в случае, если собственным порядком возврата не установлено право Зрителя представить заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы после дня проведения зрелищного мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 8.4 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 8.2-8.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) 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;

ж) смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Зрителем Билета (Электронного Билета).

9. При осуществлении расчетов в виде возврата предварительной оплаты и (или) авансов, ранее внесенных физическими лицами за услуги в сфере культурно-массовых мероприятий Продавцом может быть сформирован с использованием ККТ один кассовый чек (БСО), содержащий сведения о всех таких расчетах, совершенных за расчетный период, не превышающий календарного месяца или установленный законодательством Российской Федерации (но не позднее десяти календарных

дней, следующих за днем окончания расчетного периода), без выдачи (направления) кассового чека (БСО) Зрителю.

10. Особенности и алгоритм действий в случае возврата Электронных билетов представлен по ссылке <https://yandex.ru/support/afisha/theatre-ticket.html#q1>.

Скриншоты для наглядности.

The screenshot shows the Yandex Help page for 'Возврат билетов в театр или на концерт'. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Частые вопросы о Яндекс.Афише', 'Переносы и отмены событий', and 'Возврат'. The main content area is titled 'Возврат билетов в театр или на концерт' and includes a warning box about event changes, a section 'Сколько денег мне вернется?' with a list of conditions (e.g., more than 10 days, 6-10 days, 4-5 days), and a section 'Оформить возврат' with instructions on how to submit a request. The right sidebar has a 'В этой статье' section with links to 'Сколько денег мне вернется?', 'Оформить возврат', and 'Вернуть часть билетов из заказа'.

The screenshot shows the Yandex Help page for 'Оформить возврат'. The left sidebar is identical to the first screenshot. The main content area is titled 'Оформить возврат' and includes instructions on how to fill out a request form, a section 'Где посмотреть номер заказа', and a section 'Как правильно выбрать причину в заявке' with a list of reasons (e.g., 'Болезнь', 'Мероприятие отменили'). Below this is a warning box about the 10% commission fee. The right sidebar has a 'В этой статье' section with links to 'Сколько денег мне вернется?', 'Оформить возврат', and 'Вернуть часть билетов из заказа'.

Яндекс Справка

Частые вопросы о Яндекс.Афише
Переносы и отмены событий
Вход на события по QR-коду
Концерты ММФest в 2022 году
Перенос Park Live на 2022 год
Пушкинская карта

- Поиск события
- Билеты в кино
- Билеты в театр, на концерт и другое мероприятие
 - Покупка
 - Проникновение
 - Сертификат
 - Оставить отзыв
 - Возврат
 - В театр или на концерт
 - На спортивное событие
 - На другое событие
- Баллы
- Мобильное приложение
- Редактирование события или места
- Служба поддержки

Возврат

Возврат

Вернуть часть билетов из заказа

В заказе [☞](#) выберите Я хочу вернуть только часть билетов из заказа. Затем укажите, сколько билетов вы хотите вернуть.

Когда и как вернутся деньги

Мы вернем деньги в течение 10 дней после того, как организатор согласует возврат. Этот срок не зависит от места и способа покупки.

Деньги вернутся на ту банковскую карту, с которой вы оплачивали заказ.

Если деньги не вернулись вовремя, обратитесь в службу поддержки вашего банка.

⚠ Внимание. Если мероприятие было отменено из-за режима повышенной готовности, деньги могут возвращаться дольше:

- если вы подали заявку до снятия ограничений, деньги вернут в течение 180 дней с даты снятия ограничений;
- если вы подали заявку после снятия ограничений, деньги вернут в течение 180 дней с даты подачи заявки;

Подробнее см. в статье [О переносах и отменах](#).

Узнайте больше

- Постановление Правительства о списке уважительных причин для возврата билетов [☞](#)
- Федеральный закон о правилах возврата билетов с 01 сентября 2019 года [☞](#)

[Написать в службу поддержки](#)

Была ли статья полезна? Нет Да

Также вы можете перейти на сервис

lawmgnrd13

В этой статье

- Сколько денег мне вернется?
- Оформить возврат**
- Вернуть часть билетов из заказа
- Когда и как вернутся деньги

← Предыдущая
Возврат

→ Следующая
На спортивное событие

© 2015–2021 ООО «ЯНДЕКС»

10.1. Выплата стоимости при возврате Электронного билета, производится с удержанием суммы комиссии платежной системы.

10.2. В случае распечатывания электронного билета на бланке в кассе Театра, возврат Билетов (Электронных билетов) невозможен.