



Утверждаю

Директор ГБУК «МГНДТ»

С.И. Дорогайкина

«31» мая 2024 г.

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

1. Общие положения

Используемые термины:

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

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). Билет является бланком строгой отчетности.

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 Посетителя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности (далее по тексту-Электронный билет).

Мероприятие – спектакль или иное культурно-массовое, культурно-досуговое и массовое зрелищное мероприятие, проводимое Театром.

Театр – Государственное бюджетное учреждение культуры «Мордовский государственный национальный драматический театр»

Посетитель – любое дееспособное физическое лицо, имеющее намерение приобрести Билет или Электронный билет на Мероприятия Театра, с целью его дальнейшего посещения.

Уполномоченное лицо – физическое или юридическое лицо, уполномоченное на основании договора с Театром, или иным образом уполномоченное Театром от своего имени (или в ином порядке) осуществлять реализацию и возврат Билетов / Электронных билетов на Мероприятия Театра.

1.1. Настоящий документ (далее по тексту – Положение) содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Посетителей и 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. При осуществлении расчета, проводимых при покупке Билета, Театр или уполномоченное лицо выдает кассовый чек на бумажном носителе и бланк Билета и (или) в случае предоставления Посетителем до момента расчета абонентского номера либо адреса электронной почты направляет кассовый чек в электронной форме Посетителю на предоставленные абонентский номер, либо адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации Посетителю в электронной форме на адрес электронной почты).

1.3. Кассовый чек, полученный Посетителем в электронной форме и распечатанный им на бумажном носителе, приравнивается к кассовому чеку, отпечатанному ККТ на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком кассовом чеке, идентичны направленному Посетителю в электронной форме кассовому чеку.

1.4. Приобретая Билет / Электронный билет, Посетитель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи билетов и посещения Театра.

1.5. Билет / Электронный билет не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

1.6. 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.

1.7. Посетитель 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.

1.8. На Мероприятия 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.

1.9. 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.

1.10. Адрес официального сайта Театра: <https://mordoviatheatre.ru/>

1.11. Продажа Билетов производится в кассе Театра, на официальном сайте Театра, уполномоченными лицами.

1.12. Контроль прохода Зрителей в Театр осуществляется контролерами.

1.13. При выявлении факта использования Билета Электронного билета в нарушение настоящих Правил, администрация принимает решение о запрете посещения Посетителем Мероприятия.

2. Продажи билетов в кассе Театра

2.1. Продажа Билетов производится в кассе Театра по адресу: г. Саранск, ул. Советская, д. 27.

2.2. Дополнительная информация о режиме работы театральной кассы (в том числе изменение их графика работы), схеме проезда, информации о Мероприятиях Театра размещена на официальном сайте Театра, а также в кассе Театра.

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

2.4. Правила использования Билета

2.4.1. Билет предоставляет Посетителю право однократного прохода на указанное в билете Мероприятие в определенную дату и время.

2.4.2. В случае копирования электронных билетов доступ на Мероприятие будет открыт только по тому Билету, который был предъявлен первым.

3. Правила продажи билетов для юридических лиц (организаций)

3.1. Реализация Билетов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям производится на основании и на условия заключенных с Театром договоров на реализацию театральных билетов. Форму и содержание таких договоров определяет Театр.

3.2. Для заключения договора на реализацию театральных билетов, с целью дальнейшего приобретения Билетов, конкретное юридическое лицо или индивидуальный предприниматель должно обратиться с предложением о заключении такого договора, в устной или письменной форме.

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

4.1. Общие положения

4.1.1 Настоящие Правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Посетителя и Театра или уполномоченным лицом при продаже Электронных билетов на официальном сайте театра, а также в социальных сетях Театра.

4.1.2. При оформлении заказа Посетитель соглашается с правилами продажи Электронных билетов, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа.

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

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

4.1.5. Для оплаты Электронных билетов потребуются действующая банковская карта, также оплата возможна с использованием «Пушкинской карты» (на отдельные Мероприятия) и с применением системы быстрых платежей (СБП).

4.2. Порядок действий при покупке билета на сайте.

4.2.1. Купить Электронный билет можно на официальном сайте Театра путем нажатия кнопки «Купить билет» и выбора интересующего Мероприятия, далее можно осуществить покупку Электронного билета заполнив в предлагаемые к заполнению электронную форму.

4.2.2. Выбранные Посетителем 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 Посетителем электронную почту.

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

4.2.7. При возникновении трудностей с покупкой и возвратом Электронных билетов на официальном сайте Театра Посетитель 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 с помощью необходимого оборудования для воспроизведения.

4.3.2. Электронный билет предоставляет Посетителю право однократного прохода на указанное в нем Мероприятие 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 Посетитель 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 Посетителем ограничена стоимостью приобретаемых Билетов (Электронных билетов), спорные вопросы между Театром и Посетителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются в соответствии с законодательством РФ.

5.2. Ответственность за использование информации, полученной от Посетителя, включая персональные данные, ложится на Театр, уполномоченное лицо, используя сервисы которого Посетитель приобретает Билет / Электронных билет. Данная информация используется для организации работы билетной системы, для взаимодействия со Посетителями.

5.3. При покупке Билетов / Электронных билетов Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями.

6. Возврат Билетов (Электронных билетов)

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

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 Российской Федерации, Посетитель имеет право при возврате Билета / Электронного билета:

– не позднее чем за десять дней до дня проведения Мероприятия получить обратно 100 процентов цены Билета / Электронного билета;

– менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня Мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены Билета / Электронного билета;

– менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня Мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены Билета / Электронного билета.

6.2. Заявление о возврате представляется Посетителем (его представителем) в Театр либо уполномоченному лицу, у которых был приобретен Билет (Электронных билет), либо направляется Посетителем 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 Посетителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

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 Посетителя 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 Посетителя (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 Посетителю (его представителю).

6.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств 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) (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.

6.9. 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.

Способ сообщения Посетителю решения Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате. Театр либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств Посетителю определяется Театром.

6.10. Размер денежных средств, подлежащих возврату Посетителю 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 Посетителя от посещения проводимого Театром 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 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 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.

6.12. Особенности возврата Электронных билетов, проданных уполномоченным лицом с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяются уполномоченным лицом, осуществившим продажу Электронного билета.

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

7.1. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Театром Мероприятия в связи с его болезнью Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью в Театр или уполномоченному лицу, у которых был приобретен Билет (Электронных билет) (далее по тексту-заявление о возврате).

7.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Посетителем (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 Посетителем 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 Посетителя (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 Посетителя.

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 Посетителя, препятствующего посещению им Мероприятия.

7.5. 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.

7.6. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в пункте 7.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 7.4. настоящих Правил, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Посетителем в срок, указанный в пункте 7.2. настоящих Правил.

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 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 Посетителя (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 Посетителю (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 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 Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем 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 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 Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств Посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

7.12. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Театром 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 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 Посетителя 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 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 Посетителя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия.

7.13. Особенности возврата Электронных билетов, проданных уполномоченным лицом с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяются уполномоченным лицом, осуществившим продажу Электронного билета.

8. Порядок и условия возврата Посетителем Билетов (Электронных билетов), приобретенных на проводимые Театром Мероприятия 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 Российской Федерации

8.1. В случае отказа Посетителя 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, Посетитель вправе обратиться Театр или уполномоченному лицу, у которых был приобретен Билет (Электронных билет), с заявлением о возврате в связи со смертью родственника (далее по тексту – заявление о возврате в связи со смертью родственника).

8.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется Посетителем (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 Мероприятия, на которое Посетителем 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 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.

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 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).

8.5. 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.

8.6. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в пункте 8.2 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 8.4 настоящих Правил, Посетитель 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 Посетителем в срок, указанный в пункте 8.2 настоящих Правил.

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 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 Посетителя (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 Посетителем условий, указанных в пункте 8.12 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (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 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 Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

8.11. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости Билета (Электронного Билета), Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Посетителю решения Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств Посетителю определяется Театром.

8.12. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Театром 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, Посетитель 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 Театр либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения 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 Посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения Мероприятия и не позднее дня проведения Мероприятия;

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

8.13. Особенности возврата Электронных билетов, проданных уполномоченным лицом с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяются уполномоченным лицом, осуществившим продажу Электронного билета.

9. 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 about the return policy, 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 related topics like 'Сколько денег мне вернется?' and 'Оформить возврат'.

The screenshot shows the Yandex Help page for 'Оформить возврат'. The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'Оформить возврат' and includes instructions on how to submit a request, a section 'Где посмотреть номер заказа', a section 'Как правильно выбрать причину в заявке' with a list of reasons (e.g., 'Болезнь', 'Мероприятие отменили'), and a section 'Вернуть часть билетов из заказа'. The right sidebar has a 'В этой статье' section with links to related topics like 'Сколько денег мне вернется?' and 'Оформить возврат'.

- Частые вопросы о Яндекс.Афише
- Переносы и отмены событий
- Вход на события по QR-коду
- Концерты Милешки 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
 - Пропуск
 - Сертификат
 - Оставить отзыв
- Возврат
 - В театр или на концерт
 - На спортивное событие
 - На другое событие
- Баллы
- Мобильное приложение
- Редктирование события или места
- Служба поддержки

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

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](#)