Утверждено:

Приказом № 82 от 06.10.2021 г.

Правила
и условия возврата билетов и переоформления на других лиц именных билетов на проводимые зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения

1. Настоящий порядок возврата билетов (электронных билетов) и переоформления на других лиц именных билетов(электронных именных билетов), на проводимые автономным учреждением Чувашской Республики «Чувашский государственный ордена Трудового Красного Знамени академический драматический театр им. К.В. Иванова» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики (далее – театр) театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, устанавливается на основании Постановления Правительства РФ 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" (далее – порядок возврата). Форма заявления на возврат билета (электронного билета), в том числе именного билета и заявления о переоформлении именного билета на другое лицо утверждено приказом Министерством культуры Российской Федерации № 351 от 22 марта 2021 года.

2. Возврат билетов (электронных билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля, а также в случае отказа посетителей от посещения спектакля по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

3. На возврат билетов (электронных билетов) и переоформление на других лиц именных билетов, в случае отказа от посещения спектакля право имеет посетитель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение спектакля, оплатившее билет (электронный билет) и (или) указанное в именном билете.

4. Заявление о возврате представляется посетителем в кассу Театра, расположенную в здании Театра по адресу: г. Чебоксары, Красная площадь, дом 7, в рабочие дни (со вторника по пятницу с 12.00 до 18.00 часов, в субботу с 10.00 до 18.00 часов либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении. Заявление должно поступить в кассу театра не позднее дня проведения спектакля, на который посетителем был приобретен билет (электронный билет). Регистрация заявления производится в день поступления. По требованию посетителя на копии заявления о возврате делается отметка о получении заявления с указанием приложенных документов. Заявление о возврате рассматривается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, которые требуется представить в соответствии с установленными правилами.

5. Подача заявления о возврате производится посетителем при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом

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

6. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета - распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека. В заявлении указывается способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств.

7. Билет должен быть действительным - соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации.

8. По результатам рассмотрения заявления о возврате, администрация Театра принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), в том числе именной билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, предусмотренных настоящими правилами, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо Театра сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: направляет уведомление по почтовому адресу либо адресу электронной почты, либо сообщает по телефону, указанному в заявлении о возврате.

10. О принятом решении о возврате денежных средств будет сообщено посетителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

11. Возврат денежных средств посетителю осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств, способом, который был использован при покупке билета.

12. Денежные средства выплачиваются по номинальной цене, указанной в билете. Комиссионные сборы и другие выплаты за услуги распространителей в стоимость билета не включаются и выплате Театром не подлежат.

13. При возврате билета, купленного в кассе с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен и чек. Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте в кассах и на сайте Театра, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

14. Возврат денежных средств по билетам, приобретенным в кассах официальных распространителей, производится в кассах Театра, если иное не предусмотрено договором. Заявления о возврате денежных средств за электронные билеты, купленные на сайтах распространителей, к рассмотрению не принимаются, денежные средства по таким билетам Театром не выплачиваются. В этом случае зрителю необходимо обратиться с заявлением о возврате непосредственно к распространителю, на сайте которого был приобретен билет.

15. Администрация Театра оставляет за собой право изменять и дополнять порядок и сроки возврата билетов и денежных средств в соответствии с текущей обстановкой в пределах, не противоречащих российскому законодательству. Информация будет заблаговременно размещена на информационных носителях в кассовом зале и на сайте Театра.

16. Особенности возврата билетов в случаях отмены, замены или переноса спектакля.

16.1. Информация об отмене, замене или переносе спектакля и о порядке возврата билетов размещается на официальном сайте театра в сети Интернет www.drama21.ru на

странице «Новости» либо в социальной сети Инстаграм по адресу: instagram.com/chuvashdramteatr и на информационных стендах в кассе Театра. Администрация Театра оставляет за собой право производить замену артистов спектакля без предварительного уведомления посетителей. Замена исполнителей основанием для возврата билетов не является.

16.2. Заявление о возврате билета, если иное не будет определено решением администрации Театра, должно быть подано посетителем в следующие сроки:

- при замене спектакля – со дня объявления до даты показа спектакля;
- при отмене спектакля – со дня отмены до даты, когда отмененный спектакль должен был состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе спектакля – со дня объявления и до изначально установленной даты показа спектакля.

16.3. Заявления о возврате, поданные позднее установленных сроков к рассмотрению не принимаются, денежные средства возврату не подлежат.

17. Особенности возврата билетов в случае отказа от посещения спектакля по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

17.1. В случае отказа посетителя от посещения спектакля 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 в порядке и на условиях, изложенных в п.1 – 15 настоящих правил, обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). С заявлением о возврате именного билета (именного электронного билета) вправе обратиться посетитель, указанный в именном билете.

17.2. Заявление о возврате представляется посетителем не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля. По заявлению, поступившему менее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля, возврат денежных средств не производится.

17.3. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:

- реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют установленным правилам, либо билет содержит исправления, повреждения или является поддельным;
- посетителем не представлены документы, предусмотренные настоящими Правилами;
- билет реализован по специальной программе;
- в случае систематического (более 2 раз в месяц) обращения посетителя с заявлениями о возврате;
- посетителем не соблюдены сроки возврата билета, установленные статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

17.4. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней со дня принятия решения о возврате способом, который был использован при покупке билета и, в зависимости от сроков подачи заявления о возврате относительно даты проведения спектакля, возврат денежных средств будет осуществлен в следующем размере:

- не позднее чем за 10 дней до даты проведения спектакля – 100 % стоимости;
- не позднее чем за 5 дней до даты проведения спектакля – 50 % стоимости;
- не позднее чем за 3 дня до даты проведения спектакля – 30 % стоимости.

18. Особенности возврата посетителем билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов, в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

18.1. В случае отказа от посещения спектакля в связи с болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в порядке и на условиях, изложенных в п.1 – 15 настоящих правил не позднее дня проведения спектакля.

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

а) оригинал неиспользованного билета, в том числе именного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащего 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.

18.3. В случае невозможности представления посетителем в указанный срок документов, подтверждающих заболевание, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок.

18.4. Рассмотрение заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления документов в полном объеме.

18.5. В случае отказа посетителя от посещения спектакля в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной 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, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п.18.2 настоящих правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

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

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), в том числе именной билет, приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

19. Особенности возврата посетителем билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов, в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

19.1. В случае отказа посетителя от посещения спектакля, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе, в порядке и на условиях, изложенных

в п.7.1 – 7.15 настоящих правил, обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Заявление о возврате в связи со смертью родственника также может быть направлено по электронной почте: drama21@rchuv.ru.

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

а) оригинал неиспользованного билета, в том числе именного билета, 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).

19.3. В случае невозможности представления посетителем вышеперечисленных документов в указанный срок, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения спектакля при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в установленный срок.

19.4. 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 вышеперечисленные документы, не позднее 14 дней со дня проведения спектакля.

19.5. Заявление на возврат рассматривается в течение 10 дней со дня приема документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления вышеуказанных документов в полном объеме.

19.6. В случае отказа посетителя от посещения спектакля 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 возвратить билет (электронный билет), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной 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, предусмотренные настоящими правилами представлены не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) требуемые документы 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 настоящими правилами;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня и не позднее дня проведения спектакля;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета), в том числе именного билета.

20. Порядок переоформления именных билетов.

20.1. Посетитель, приобретший именной билет, вправе обратиться не позднее 10 дней до дня проведения спектакля, с заявлением о переоформлении именного билета на другое лицо.

20.2. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, в кассу Театра, расположенную в здании Театра по адресу: г. Чебоксары, Красная площадь, дом 7, в рабочие дни (со вторника по пятницу с 12.00 до 18.00 часов, в субботу с 10.00 до 18.00 часов 7.20.3. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет.

20.4. Представление заявления о переоформлении представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

20.5. К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет.

20.6. Именной билет, который был приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе по льготной цене (для льготной категории граждан), может быть переоформлен только на лицо, имеющее право на указанную льготу. К заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете и лица, на которое переоформляется именной билет.

20.7. Переоформление именного билета, осуществляется в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных настоящими правил