

УТВЕРЖДЕНО
приказом АУ «Русский драмтеатр»
Минкультуры Чувашии
№ 9 - а/х от «24» декабря 2024 г.

Директор АУ «Русский драмтеатр»
Минкультуры Чувашии

Капустин Д.В.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке возврата театральных билетов Автономного учреждения Чувашской Республики «Государственный ордена «Знак Почета» русский драматический театр» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата театральных билетов Автономного учреждения Чувашской Республики «Государственный ордена «Знак Почета» русский драматический театр» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики (далее по тексту — Положение) является локальным актом Автономного учреждения Чувашской Республики «Государственный ордена «Знак Почета» русский драматический театр» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики (далее по тексту — Театр) и разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации от 07.02.1997 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Уставом Автономного учреждения Чувашской Республики «Государственный ордена «Знак Почета» русский драматический театр» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики.

1.1.1. Во исполнении данного Положения Театр также руководствуется Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 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. Положение определяет порядок возврата театральных билетов на спектакли, представления и другие творческие мероприятия, проводимые Театром (далее по тексту — мероприятия).

1.3. «Театральный билет» - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Театром (далее по тексту — билет).

1.4. Договор возмездного оказания услуг в сфере культуры оформляется путем выдачи посетителю билета и фискального чека, сформированного в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

1.5. Соответствующие формы и обязательные реквизиты билета, абонемента и экскурсионной путевки утверждены Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702.

1.5.1. В соответствии с частью первой статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

организации исполнительских искусств и музеи вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые ими зрелищные мероприятия.

1.6. Положение доводится до сведения посетителя путем размещения в кассе Театра и на официальном Интернет сайте Театра в сети Интернет: www.rusdram21.ru. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данным Положением.

1.7. Театр обязуется сделать все возможное. Чтобы мероприятия, заявленные в театральной афише Театра, состоялись в назначенные дни и время.

1.8. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актёрский состав мероприятия Театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актёрском составе не являются основанием для возврата билета.

1.9. Настоящее Положение детализирует общий порядок возврата билетов (сертификатов) в Театре, однако Положение не может ограничивать права посетителя или вводить менее благоприятные условия возврата билетов, чем те, которые предусмотрены в Постановлении Правительства РФ от 18.09.2020 № 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».

2. Порядок возврата (обмена) билета и стоимости билета

2.1. Посетитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 1.6. Положения, и вернуть билет в кассу Театра, по адресу: г. Чебоксары, ул. Гагарина, д. 14, в установленных настоящим Положением случаях, но не ограничиваясь ими.

2.2. Билеты приобретенные на основании фискальных чеков, подлежат возврату в кассе Театра или в кассе официального представителя в зависимости от того, где билет был приобретен. При возврате билета посетитель должен предоставить Театру или официальному представителю:

оригинал не используемого билета, фискальный чек;
заявление о возврате билета (установленного образца);
документ удостоверяющий личность посетителя (его представителя);
реквизиты банковской карты, по которой была произведена оплата, в случаях, если билет был оплачен по безналичному расчету.

2.2.1. Билеты не подлежат возврату в случае предоставления посетителем для возврата поврежденного фискального чека. Поврежденным считается фискальный чек, на котором не читается информация.

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

2.3. Не подлежат возврату билеты, приобретенные по коллективной заявке и полученные посетителям на безвозмездной основе.

2.4. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Театром мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета.

2.5. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленные мероприятия, но посетитель вправе вернуть Театру билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

2.6. В случаях замены или переноса возврат билетов производится до изначально установленной даты и времени начала мероприятия. После даты и времени начала мероприятия билеты возврату не подлежат.

2.7. При отмене мероприятия возврат билетов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до изначально установленной даты отмененного мероприятия и времени его начала. После даты и времени начала мероприятия билеты возврату не подлежат.

2.8. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром 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, возврат билета посетителем осуществляется в течение 10 (десяти) календарных дней с даты проведенного мероприятия.

посетитель имеет право на возврат билета, не позднее чем за сутки до дня проведения мероприятия получить обратно 100 % (процентов) цены билета. В случае нарушения указанного срока билеты Театром не принимаются и их стоимость посетителям не возвращается.

2.10. В случае опоздания посетителя на мероприятие, непосещение мероприятия по каким-либо причинам, не предусмотренным п. 2.8. настоящего Положения, стоимость билета посетителю не возвращается.

2.11. О том, что посетитель, оплативший стоимость билета, желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные Театру за билет денежные средства, посетитель подает письменное заявление по форме установленной (Приложение № 1) к настоящему Положению с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания, контактного телефона на имя директора Театра с обоснованием заявленных требований (далее по тексту - заявление). Вместе с заявлением посетитель передает документы, указанные в пункте 2.2., п.п. 2.2.2. Положения.

2.12. При возврате билета, приобретенного в кассе Театра заявление подается непосредственно в кассу Театра.

2.13. При возврате электронного билета, приобретенного посетителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ему необходимо обратиться к оператору Call-центра соответствующей организации

2.14. При подаче заявления в кассу Театра посетителю выдается копия заявления о принятии билета, в котором указывается дата и время приемки заявления. В кассе Театра ведется журнал регистрации заявлений о возврате билетов.

2.15. Возврат денежных средств покупателю осуществляется в следующем порядке:

2.15.1. За билеты, приобретенные за наличный расчет:

- наличными денежными средствами в день обращения (при наличии денежных средств в кассе Театра). При отсутствии денежных средств в кассе Театра возврат денежных средств осуществляется в срок, не превышающий 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов;

- путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту (расчетный счет) в срок, не превышающий 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов.

2.15.2. За билеты, приобретенные путем безналичного перечисления денежных средств - путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту (расчетный счет) в сроки установленные банком для обслуживания такого рода операций.

2.16. Возврат билетов, приобретенных через официального представителя (агента, билетного оператора и т.д.), в том числе в случае замены, переноса и отмены мероприятия, осуществляется через этого представителя.

Особенности возврата электронных билетов, проданных представителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, могут определяться в собственных порядках возврата с учетом технических возможностей представителя, уполномоченного Театром на оказание такого рода услуг.

2.17. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении Положения об особенностях 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 такие мероприятия, 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» посетитель вправе обратиться за возвратом стоимости билета не позднее 6 месяцев с даты отмены введенных ограничений в случае отмены мероприятия и не позднее 9 месяцев с даты отмены введенных ограничений - в случае его переноса.

2.18. Билеты, приобретенные зрителем на мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене Театра, если билеты продавал не Театр, к возврату не принимаются.

Приложение № 1
к Положению о порядке возврата
театральных билетов (абонементов,
сертификатов) Автономного учреждения
Чувашской Республики «Государственный
ордена «Знак Почета» русский
драматический театр» Министерства
культуры, по делам национальностей и
архивного дела Чувашской Республики

Заявление на возврат денежных средств

Я, _____,
(ФИО)

паспорт серии _____, № _____,
(кем и когда выдан)

Контактный номер телефона _____,

Электронная почта: _____,

Адрес: _____,

Прошу расторгнуть договор о приобретении Билета на мероприятие:

дата _____, ряд _____, место _____,

серия и номер билета (при наличии) _____.

По причине: _____.

Количество билетов _____ шт. на сумму _____ рублей.

Прошу вернуть оплаченные денежные средства за Билет (выбрать один из способов указанных в п. 2.14. Положения):

1. Наличными денежными средствами в кассе театра _____.
2. Путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту (расчетный счет) в срок, не превышающий 10 (десяти) дней со дня приема заявления на возврат билета _____.
3. На банковскую карту _____
(реквизиты банковской карты)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, фискальный чек.

- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6) _____ 1.

С процедурой возврата стоимости билетов, ознакомлен(а). Претензий к Автономному учреждению Чувашской Республики «Государственный ордена «Знак Почета» русский драматический театр» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики, не имею.

Выражаю свое согласие на обработку Автономным учреждением Чувашской Республики «Государственный ордена «Знак Почета» русский драматический театр» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики персональных данных, указанным мной в настоящем заявлении в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

ФИО _____

Дата _____

Подпись _____

Заявление принял: _____
(ФИО сотрудника, дата, подпись)

1 Документы подтверждающие уважительную причину возврата билета (болезнь посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником).