

Департамент культуры
Вологодской области

Автономное учреждение культуры Вологодской области
«Вологодский ордена «Знак Почета»
государственный драматический театр»
(АУК ВО «Вологодский драматический театр»)

ПРИКАЗ

«29» 12 2023г.

№ 312

Вологда

О введение в действие Правил продажи и возврата билетов автономного учреждения культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»


В целях осуществления работы, в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. С 1 января 2024 года ввести в действие новые Правила продажи и возврата билетов автономного учреждения культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр».
2. Утвержденные приказом № 116 от 10.05.2023 года Правила продажи и возврата билетов считать утратившими силу.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на заведующего билетными кассами.



Приложение: Правила продажи и возврата билетов автономного учреждения культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»

Директор

 Г. Л. Травинов

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по финансовым
и экономическим вопросам
Ведущий юрисконсульт
Главный администратор
Зав.билетными кассами

 Югова С. А.
 Ларюшкина А.В.
Реутова Н. А.
Копейкина Т. В.

Утверждено
приказом АУК ВО «Вологодский
драматический театр»
№ 312 от 29.12.2023

**Правила продажи и возврата билетов
автономного учреждения культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак
Почета» государственный драматический театр»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов автономного учреждения культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр» (далее – Правила) разработаны в соответствии со ст.52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Основы законодательства о культуре), Постановлением 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», Постановлением Правительства РФ от 8 сентября 2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры» и иным действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность учреждений культуры.

1.2. Правила содержат основные положения, регулирующие порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы, иные мероприятия (далее – зрелищные мероприятия), проводимые автономного учреждения культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр» (далее – Театр) и иные взаимоотношения, возникающие при реализации билетов и посещении Театра.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

"билет", "электронный билет" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Театром;

"посетитель" - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет);

1.4. Театр имеет право вносить изменения в настоящие Правила в любое время по своему усмотрению без предварительного уведомления посетителей. Редакция Правил, утвержденная приказом директора Театра и размещенная на официальном сайте Театра (<http://www.dramtheater.ru/>) и в кассовом зале, является действующей и подлежит применению.

1.5. Билет с кассовым чеком является договором на оказание услуг в сфере культуры и, приобретая его, посетитель соглашается с Правилами и принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил, а также иных требований, предъявляемых при посещении Театра, а Театр обязуется оказать услугу в виде показа зрелищного мероприятия, указанного в билете, в установленные дату и время.

1.6. Билет формируется в автоматизированной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, действующим законодательством.

1.7. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при

приобретении билета на посещение Театра несовершеннолетними рекомендуется обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах).

1.8. Контроль прохода посетителей в Театр осуществляется по билетам. Билеты, приобретенные в нарушение настоящих Правил, содержащие исправления или поддельные являются недействительными и не дают право на посещение зрелищного мероприятия, и возврат денежных средств, к обмену не принимаются. Театр не несет ответственность за подлинность билета в случае приобретения его с рук или в местах, отличных от официальных точек распространения или у лиц, не являющихся уполномоченными распространителями билетов Театра.

1.9. При проходе на зрелищное мероприятие по билетам, приобретенным по специальным программам («Пушкинская карта»), производится проверка документов с целью идентификации личности посетителя. При несоответствии указанных в билете сведений о посетителе, данным, содержащимся в предъявленном документе, Театр не допускает посетителя на зрелищное мероприятие без возмещения затрат на покупку билета, в соответствии п.8 Правил реализации мер по социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 8 сентября 2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры».

Билет, приобретенный по специальным программам («Пушкинская карта») дает право на посещение мероприятия только посетителю, купившему билет, и не может быть передан третьим лицам.

При посещении мероприятий для подтверждения личности посетитель предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения.

1.10. При проходе на зрелищное мероприятие по билетам является обязательным предъявление чека. При проходе на зрелищное мероприятие по электронным билетам допускается предъявление в распечатанном виде на бумаге либо на электронном устройстве.

1.11. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Театра оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления посетителей.

1.12. Театр имеет право приостановить доступ к официальному сайту и не несет ответственности за временное или постоянное прекращение доступа к нему по независящим от Театра причинам.

1.13. Ответственность Театра перед посетителями ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Театром и посетителями разрешаются путем переговоров, а при невозможности разрешить их этим путем регулируются действующим законодательством.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Продажа билетов в театральной кассе, расположенной по адресу: г. Вологда, Советский пр.1, производится за наличные средства и по банковским картам в российских рублях.

2.2. Посетитель также может приобрести билеты:
- у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с Театром и указанных на официальном сайте Театра;

- на сайтах официальных агентов, адреса которых указаны на официальном сайте Театра;
- в театральных кассах официальных агентов, адреса которых указаны на официальном сайте Театра в разделе «Места продаж».

В соответствии с действующим законодательством, официальный агент, по договоренности с Театром, вправе установить собственный сбор за свои услуги.

2.3. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия посетитель может уточнить в кассе Театра, у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора, заключенного с Театром, у официальных агентов в театральные кассы или на сайтах официальных агентов.

2.4. При покупке билетов посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах предоставления театрально-зрелищных услуг, правилах посещения мероприятий. Информация размещается в кассе Театра и на официальном сайте Театра <http://www.dramtheater.ru/>.

2.5. Один билет дает право посещения Театра одному человеку. Для посещения с ребенком детских мероприятий сопровождающему лицу необходимо приобрести отдельный билет.

2.6. Неиспользованный билет не дает права посещения других мероприятий.

2.7. Администрация Театра оставляет за собой право отказать в продаже билетов на мероприятия, отмеченные знаком информационной продукции 18+, лицам, не достигшим восемнадцатилетнего возраста. В случае возникновения у лица, непосредственно осуществляющего реализацию входных билетов, предоставляющих право посещения мероприятия, посредством которого демонстрируется информационная продукция, отмеченная знаком 18+, сомнения в достижении лицом, желающим приобрести билет или иной документ, предоставляющий право посещения мероприятия, совершеннолетия, лицо, непосредственно осуществляющее реализацию входных билетов и иных документов, вправе потребовать у посетителя документ, удостоверяющий личность (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации) и позволяющий установить возраст этого посетителя:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- удостоверение личности моряка;
- дипломатический паспорт гражданина Российской Федерации;
- служебный паспорт гражданина Российской Федерации;
- удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета;
- паспорт (дипломатический, служебный, обыкновенный) иностранного гражданина;
- вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;
- водительское удостоверение.

2.8. В соответствии с Законом Вологодской области № 1232-ОЗ от 28.02.2005 г. «Об установлении льгот отдельным категориям граждан при посещении областных организаций культуры», приказом Департамента культуры и туризма Вологодской области № 105 от 13.05.2015 г. «Об утверждении порядка предоставления льготы отдельным категориям граждан при посещении областных учреждений культуры, определения ее размера, учета и отчетности» Театром утверждается и размещается на официальном сайте перечень зрелищных мероприятий, на которые предоставляются

льготы на приобретение билетов установленным действующим законодательством категориям граждан.

2.9. Продажа билетов в рамках программы Министерства культуры Российской Федерации «Пушкинская карта» осуществляется на определенные места согласованных мероприятий, указанных на официальном сайте Театра, на которые доступны билеты с возможностью оплаты только специальным платежным средством – «Пушкинская карта». Правила покупки и использования билета определяются программой Министерства культуры Российской Федерации «Пушкинская карта», при нарушении которых посетители не допускаются на мероприятия без возмещения понесенных расходов.

2.10. Посетитель имеет право позвонить в кассу и забронировать билеты на выбранное зрелищное мероприятие под свою фамилию.

Бронирование билетов в кассе Театра производится по телефону 72-61-46, 72-61-06.

Посетитель при бронировании билетов сообщает билетному кассиру необходимую информацию о своих контактных данных, количестве билетов и дате мероприятия.

Срок брони составляет три полных календарных дня (72 часа) с момента создания бронирования, в течение которых билеты должны быть выкуплены. По истечении срока бронь аннулируется и билеты поступают в свободную продажу.

Бронирование прекращается за 3 дня до начала мероприятия.

3. Порядок возврата театральных билетов

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

3.2. На возврат билетов (электронных билетов), в случае отказа от посещения зрелищного мероприятия право имеет посетитель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет).

3.3. Театр при возврате посетителем билета (электронного билета) на мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое мероприятие либо вернуть стоимость билета в соответствии с настоящими Правилами.

3.4. Возврат билета производится в месте его покупки.

Возврат электронных билетов, приобретенных на сайтах официальных агентов, осуществляется там же.

Возврат билетов, приобретенных, в театральных кассах официальных агентов, осуществляется агентами. В кассе Театра возврат таких билетов не производится.

Возврат билетов, приобретенных у уполномоченных лиц по распространению театральных билетов, осуществляется уполномоченными либо в кассе Театра в соответствии с настоящими Правилами.

3.5. 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 вправе 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). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации, форма заявления о возврате билета, приобретенного в кассе театра или у уполномоченных лиц по распространению театральных билетов,

приведена в приложении № 1 к настоящим Правилам.¹ Форма заявления о возврате электронного билета, приобретенного на сайтах официальных агентов, размещена на указанных сайтах. Форма заявления о возврате билета, приобретенного в театральных кассах официальных агентов, утверждается агентом.

3.6. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Театр либо уполномоченному им физическому или юридическому лицу, указанному в части четвертой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, у которых был приобретен билет (электронный билет), и на которое договором с Театром возложена обязанность по возмещению стоимости билета(электронного билета) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

3.7. Представление заявления о возврате в Театр либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя или его представителя. 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.

3.8. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета и кассовый чек. 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.

3.9. 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 получении заявления с указанием 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).

3.10. 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 либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в настоящих Правилах, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

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

- вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) (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.

¹ Приложение № 1 к настоящим Правилам.

3.12. 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. Денежные средства возвращаются либо наличными (в случае приобретения билета за наличный расчет) либо путем безналичного перечисления (в случае приобретения билета с использованием платежной карты).

3.13. Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке.

3.14. Заявления о возврате денежных средств за электронные билеты, купленные на сайтах официальных агентов, принимаются непосредственно официальными агентами, на сайте которых был приобретен билет.

Особенности возврата электронных билетов, проданных на сайтах официальных агентов с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, определяются порядком, указанным на данных сайтах, с учетом технических возможностей.

3.15. В соответствии с частями одиннадцать и двенадцать статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре при возврате билета посетитель имеет право получить денежные средства в следующем размере:

- 100 процентов цены билета в случае отказа посетителя от посещения мероприятия не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия;

- 50 процентов цены билета в случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия;

- 30 процентов цены билета в случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия;

- стоимость билета не возвращается в случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за три дня до дня проведения мероприятия.

3.16. 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 при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Театр 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 в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату;

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

4. Особенности возврата билетов в случаях отмены, замены или переноса зрелищного мероприятия

4.1. Информация об отмене, замене или переносе зрелищного мероприятия и о порядке возврата билетов размещается на официальном сайте Театра и на информационных стендах в кассовом зале Театра.

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

- при замене зрелищного мероприятия – со дня объявления до даты показа;
- при отмене зрелищного мероприятия – со дня отмены до даты, когда отмененное зрелищное мероприятие должно было состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе зрелищного мероприятия – со дня объявления и до изначально установленной даты показа.

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

4.4. В случае замены мероприятия билеты считаются действительными и по желанию посетителя подлежат обмену.

4.5. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

4.6. В случае опоздания на мероприятие, нарушения Правил посещения мероприятий Театр не возвращает посетителю стоимость билета.

5. Особенности возврата театральных билетов в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

5.1. 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. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждается Министерством культуры Российской Федерации, форма заявления о возврате в связи с болезнью билета, приобретенного в кассе театра или у уполномоченных лиц по распространению театральных билетов, приведена в приложении № 2 к настоящим Правилам.² Форма заявления о возврате в связи с болезнью электронного билета, приобретенного на сайтах официальных агентов размещена на указанных сайтах. Форма заявления о возврате в связи с болезнью билета, приобретенного в театральных кассах официальных агентов, утверждается агентом.

5.2. 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).

5.3. 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.

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

- а) оригинал неиспользованного билета, кассовый чек 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

²Приложение № 2 к настоящим Правилам.

подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

5.5. 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.

5.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 5.2. настоящих Правил, документов, подтверждающих заболевание, посетитель 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 посетителем не позднее дня проведения мероприятия. 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.

5.7. 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).

5.8. 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.

В случае, предусмотренном п. 5.6. настоящих Правил срок рассмотрения исчисляется со дня поступления документов в Театр либо уполномоченному лицу в полном объеме.

5.9. 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 пункте 5.13 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

5.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 5.13 настоящих Правил, 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.

5.11. 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. Денежные средства возвращаются либо наличными (в случае приобретения билета за наличный расчет) либо путем безналичного перечисления (в случае приобретения билета с использованием платежной карты). Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке.

5.12. Особенности возврата электронных билетов, проданных на сайтах официальных агентов с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, определяются порядком, указанным на данных сайтах, с учетом технических возможностей.

5.13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет) не является недействительным 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, 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 положениями, предусмотренными настоящими Правилами;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) билет (электронный билет) приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

6. Особенности возврата театральных билетов 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

6.1. 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 с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации, форма заявления о возврате в связи со смертью родственника билета, приобретенного в кассе театра или у уполномоченных лиц по распространению театральных билетов, приведена в приложении № 3 к настоящим Правилам.³ Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника электронного билета, приобретенного на сайтах официальных агентов размещена на указанных сайтах. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника билета, приобретенного в театральных кассах официальных агентов, утверждается агентом.

6.2. 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

³Приложение № 3 к настоящим Правилам.

зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет).

6.3. 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.

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

- а) оригинал неиспользованного билета, кассового чека, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие 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).

6.5. 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.

6.6. В случае невозможности представления посетителем вышеперечисленных документов в срок, указанный в п. 6.2. настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

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 настоящих Правилах, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6.7. 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).

6.8. 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 случае, предусмотренном п. 6.6. настоящих Правил срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр либо уполномоченному лицу документов в полном объеме.

6.9. 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 6.13. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 6.13. 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.

6.11. 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. Денежные средства возвращаются либо наличными (в случае приобретения билета за наличный расчет) либо путем безналичного перечисления (в случае приобретения билета с использованием платежной карты). Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке.

6.12. Особенности возврата электронных билетов, проданных на сайтах официальных агентов с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, определяются порядком, указанным на данных сайтах, с учетом технических возможностей.

6.13. В случае отказа посетителя 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, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является недействительным 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, указанных в п. 6.6. настоящих Правил) представлены в Театр либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п. 6.4. 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 настоящими Правилами;

- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) смерть члена семьи посетителя 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 посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета).

7. Заключительные положения

7.1. Особенности отмены, замены либо переноса проводимого зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов на зрелищные 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 устанавливаются Постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 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".

7.2. Дополнительную информацию можно получить путем направления обращения по электронной почте: mail@dramtheater.ru и по телефону: (8172) 72-61-46.

Приложение № 1
к Правилам продажи и возврата билетов
автономного учреждения культуры
Вологодской области «Вологодский
ордена «Знак Почета» государственный
драматический театр»

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ТЕАТРОМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В АУК ВО «Вологодский драматический театр»
160000 г. Вологда, Советский пр. 1

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя (его представителя)

_____ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес:

_____ Электронная почта:

_____ Телефон:

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной
инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет; в кассе Театра или у уполномоченного лица по распространению театральных билетов)	
К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):	
1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).	
2) Оригинал неиспользованного билета.	
3) Копия кассового чека.	

4) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с Правилами продажи и возврата билетов автономного учреждения культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку АУК ВО «Вологодский драматический театр» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

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

_____ / _____
(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(заполняется Театром или уполномоченным лицом)

Заявление принято: " __ " _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " __ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Приложение № 2
к Правилам продажи и возврата билетов
автономного учреждения культуры
Вологодской области «Вологодский
ордена «Знак Почета» государственный
драматический театр»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА,
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ТЕАТРОМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В АУК ВО «Вологодский драматический театр»
160000 г. Вологда, Советский пр. 1

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя (его представителя)

_____ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес:

_____ Электронная почта:

_____ Телефон:

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей
болезни.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет; в кассе Театра или у уполномоченного лица по распространению театральных билетов)	
К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):	
1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).	
2) Оригинал неиспользованного билета.	
3) Копия кассового чека.	
4) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя,	

препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с Правилами продажи и возврата билетов автономного учреждения культуры Вологодской области «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку АУК ВО «Вологодский драматический театр» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

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

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(заполняется Театром или уполномоченным лицом)

Заявление принято: " __ " _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " __ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Приложение № 3
к Правилам продажи и возврата билетов
автономного учреждения культуры
Вологодской области «Вологодский
ордена «Знак Почета» государственный
драматический театр»

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ
ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОКА В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ
КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ТЕАТРОМ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В АУК ВО «Вологодский драматический театр»
160000 г. Вологда, Советский пр. 1

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя (его представителя))

_____ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет; в кассе Театра или у уполномоченного лица по распространению театральных билетов)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета.
- 3) Копия кассового чека.
- 4) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 5) 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.