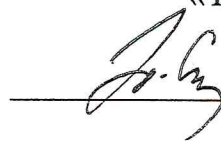


УТВЕРЖДАЮ:  
Директор СПб ГАУК  
«Театр «Мюзик-Холл»



Ю.Н. Стрижак  
«25» июля 2022г.  
Приказ № 102-О

**ПРАВИЛА**  
**продажи и возврата билетов на мероприятия, показ которых**  
**осуществляется в Санкт-Петербургском государственном автономном**  
**учреждении культуры «Театр «Мюзик-Холл»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила продажи и возврата билетов (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Основами законодательства о культуре, утвержденными ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1, 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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации №1491 от 18.09.2020г., действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность федеральных государственных автономных учреждений культуры, на основе внутренних нормативных документов Санкт-Петербургского государственного автономного учреждения культуры «Театр «Мюзик-Холл» (далее - Театр) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, мюзиклы и т.д. (далее - мероприятия), показ которых осуществляется в Театре.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«абонемент», «электронный абонемент» - документы, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий Театра в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

«билет», «электронный билет» - документы, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Театром;

- «билетная система» - юридическое лицо, реализующее на основании агентского договора билеты на массовые мероприятия, проводимые на сценах Театра;

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

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения в кассе и на официальном сайте Театра <http://www.musichallspb.ru> и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке-продаже билетов.

1.4. 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 право вносить изменения в актерский состав мероприятия Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.4.Информация о замене, отмене или переносе мероприятия, о порядке и сроках возврата билетов размещается заблаговременно на сайте и на информационных носителях в кассовом зале Театра.

## **2. Порядок покупки билета**

2.1. Покупатель может приобрести билеты и абонементы на мероприятия в кассе Театра за наличный либо безналичный расчет ежедневно с 11.00 до 19.00 (Перерыв: с 15-00 до 16-00) по адресу: 197198, Санкт-Петербург, Александровский парк, д.4 или на официальном сайте театра <http://www.musichallspb.ru>. Покупатель обязан не отходя от кассы, проверить дату мероприятия, указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные или предложенные кассиром места в зрительном зале и сдачу.

Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит:

- Наименование организации, организационно-правовая форма, ИНН, место нахождения действующего исполнительного органа юридического лица
- наименование и вид услуги;

- время и дату оказания услуги (время и дату проведения мероприятия);
- место проведения мероприятия, а также место Покупателя в зрительном зале;
- стоимость услуги,
- и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

Помимо билета Покупателю выдается кассовый чек (бланк строгой отчетности). Бланк билета без чека недействителен, за исключением случаев приобретения билета Покупателем у физических лиц, индивидуальных предпринимателей с рук или получения билета на мероприятие по безвозмездной сделке (дарение билета).

**Проход на мероприятие производится только по билету или абонементу с чеком, за исключением случаев приобретения билета Покупателем у физических лиц, индивидуальных предпринимателей с рук или получения билета на мероприятие по безвозмездной сделке (дарение билета).**

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Покупатель может уточнить на сайте Театра <http://www.musichallspb.ru>, а так же в кассе Театра, по телефону +7 812 232-92-01.

2.3. При покупке билетов Покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Театра.

2.4. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данными Правилами.

2.5. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте <http://www.musichallspb.ru> путем нажатия в окне интересующего Покупателя мероприятия кнопки «Купить билет», далее осуществляется покупка электронного билета на мероприятие.

2.6. Купить билет в режиме реального времени можно на сайтах билетных операторов.

2.7. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.8. Покупатель может пройти на мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде либо на экране электронного устройства (телефон, планшет и т.п.).

2.9. Билет на мероприятие может быть приобретен Покупателем у физических лиц, индивидуальных предпринимателей с рук, с которыми у Театра заключены договоры на оказание соответствующей услуги на распространение билетов. В случае приобретения билетов на мероприятие у физического лица или индивидуального предпринимателя с рук, кассовый чек Покупателю не выдается, а переданный билет является основанием для посещения мероприятия.

2.10. Билет и в предусмотренных случаях кассовый чек действительны для посещения Театра одним лицом – предъявителем билета и в предусмотренных случаях кассового чека. Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет и в предусмотренных случаях кассовый чек, за исключением посещения детских мероприятий, на которые могут пройти родители с одним ребенком до 5-х лет без предоставления ему отдельного места.

2.11. Билет и в предусмотренных случаях кассовый чек необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра и контролерам билетов.

2.12. При приобретении билета и в предусмотренных случаях кассового чека на мероприятие, показ которого осуществляется в Театре, Покупателю необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы Театра. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от Покупателя не принимаются.

### **3. Порядок возврата билетов**

3.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг.

3.2. Возврату Театром подлежат билеты, приобретенные в кассе Театра, на официальном сайте Театра по адресу <http://www.musichallspb.ru>, через физических лиц, индивидуальных предпринимателей (распространителей билетов с рук). Билеты должны быть оригинальными, целыми (неповрежденными), с неповрежденным контролем, кассовые чеки поддаваться прочтению.

3.3. Билеты, приобретенные в иных билетных кассах (не Театра), на иных сайтах (не Театра), возвращаются Покупателем по месту их приобретения.

Если билет приобретен у билетной системы, к возврату принимаются билеты: на бланках строгой отчетности либо электронные билеты.

Возврат проданного билетной системой билета осуществляется по месту нахождения мест реализации билетов билетной системы или его представительства, а также электронный билет возвращается путем обращения посетителя на официальный сайт билетной системы. Возврат проданного билетной системой билета осуществляется в соответствии с настоящими Правилами.

В случае отмены, замены и (или) переноса мероприятия билетная система осуществляет возврат денежных средств в размере 100% при обращении посетителя в билетную систему в следующие сроки:

- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия, до 10 (десяти) рабочих дней после даты, когда мероприятие должно было состояться;

- при замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене, до 10 (десяти) рабочих дней после даты, когда должно состояться заменяющее мероприятие;

- при переносе мероприятия – с момента официального оповещения о переносе мероприятия, до 10 (десяти) рабочих дней после даты, когда перенесенное мероприятие должно было состояться.

По истечению указанных в настоящем абзаце сроков Посетитель обращается к Театру за возвратом денежных средств.

3.4. В случае отмены или переноса мероприятий при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо в Санкт-Петербурге Театр, билетная система осуществляют свои действия, согласно действующему законодательству РФ.

3.5. К возврату в кассу Театра подлежат кассовые чеки с приложением оригиналов билетов, приобретенных в кассе Театра на следующих условиях:

- если билет, был приобретен в кассе Театра за наличный расчёт, то возврат билетов будет сделан в кассе Театра, в часы работы кассы (п. 2.1. Положения), по заявлению, с выдачей наличных денег.

- если билет, был приобретен в кассе Театра по безналичному расчету, то возврат билетов будет сделан в кассе Театра, в часы работы кассы (п. 2.1. Положения), по заявлению, денежные средства будут перечислены на ту банковскую карту, с которой была произведена оплата билетов.

3.6. Денежные средства за билеты, приобретенные у физического лица или индивидуального предпринимателя с рук, возвращаются у него же или в кассе Театра на условиях и в сроки, установленные настоящим Положением.

3.7. Сданные Покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

3.8. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

3.9. Денежные средства за сдачу билета на мероприятия, который его обладатель получил по безвозмездной сделке (билет был подарен), при попытке его возврата не возмещаются.

3.10. В случае опоздания на мероприятие, непосещения мероприятия без уважительных причин, за исключением тех, которые указаны в п. 3.2.1 и 3.3.1 Положения, касса Театра стоимость билета покупателю **не возмещает**. Покупатель после приобретения билета на мероприятие и получения в предусмотренных случаях кассового чека, предпринимает меры по обеспечению сохранности билета и кассового чека. В случае повреждения, порчи и утраты билета и (или) кассового чека Покупателем, Театр дубликаты билетов и (или) кассовых чеков не выдает и деньги за билет и (или) кассовый чек **не возвращает**.

3.11. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у физических лиц, индивидуальных предпринимателей, не уполномоченных Театром на реализацию билетов. Физические лица, индивидуальные предприниматели, уполномоченные Театром на продажу билетов с рук (распространители билетов) имеют заключенные с Театром договоры, на основании которых ими ведется деятельность по реализации билетов с рук и которые могут быть предъявлены ими Покупателю для удостоверения факта наличия полномочий на реализацию билетов Театра.

3.12. При **отмене, замене или переносе** мероприятия Покупатель вправе вернуть Театру купленные в кассе Театра билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств. В этом случае стоимость билетов возвращается Покупателю полностью. При этом билеты принимаются:

- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия, до 10 (десяти) рабочих дней после даты, когда мероприятие должно было состояться;

- при замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене, до 10 (десяти) рабочих дней после даты, когда должно состояться заменяющее мероприятие;

- при переносе мероприятия – с момента официального оповещения о переносе мероприятия, до 10 (десяти) рабочих дней после даты, когда перенесенное мероприятие должно было состояться.

3.13. Денежные средства возвращаются в сумме, равной стоимости билета, указанной в билете и (или) кассовом чеке, электронном чеке, с учетом полученных скидок.

3.14. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее, чем за десять дней до начала их действия.

3.5. Обязанность по возврату Покупателю стоимости возвращаемого билета возложена на кассира Театра.

### **3.1. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на проводимое Театром мероприятие в случае отказа посетителя от посещения мероприятия по инициативе посетителя**

3.1.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного 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), абонементов (электронного абонемента) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

3.1.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Театр либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

3.1.3. Представление заявления о возврате в Театр 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.

3.1.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонементов. При возврате электронного билета, электронного абонементов к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонементов, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонементов, а также копия электронного кассового чека.

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

надлежащим образом доверенность.

3.1.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр 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).

3.1.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Театр осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 16 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.1.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, возврата билета, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр 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), абонемент (электронный абонемент) (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 Театр об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

3.1.9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Театр 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 о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со



дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.1.10. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) рассчитывается Театром в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

3.1.11. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) составляет:

- 100 процентов цены билета, абонемента при отказе от посещения не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия;

- 50 процентов цены билета, абонемента при отказе от посещения менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия ;

- 30 процентов цены билета, абонемента при отказе от посещения менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

- в случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия Театр не возвращает посетителю стоимость билета, абонемента.

3.1.12. Возврат денежных средств взамен сдаваемого билета, купленного посредством официального сайта Театра производится на основании письменного заявления Покупателя, форма которого размещена на официальном сайте Театра по адресу <https://musichallspb.ru/documents>. Скан заполненного и подписанного собственноручно заявления направляется Покупателем на электронную почту билетной системы Театра по адресу [support@ticketland.ru](mailto:support@ticketland.ru)

3.1.13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного 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), абонемент (электронный абонемент) при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (ст. 52.1: Билеты, абонементы и экскурсионные путевки, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным

федеральным органом исполнительной власти, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным организациями исполнительских искусств и музеями, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы и поддельные экскурсионные путевки являются недействительными, не дают права на посещение проводимых такими организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату);

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Театр не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате абонемента (электронного абонемента) представлено в Театр не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых организацией исполнительских искусств или музеем в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) не будут приниматься к возврату;

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными Разделом 3.1. настоящих Правил.

### **3.2. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на проводимые Театром мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

3.2.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью.

3.2.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Театр либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент).

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

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемена либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемена, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемена, 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.

3.2.5. 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.

3.2.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.2.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпункте «б» пункта 3.2.4. настоящих Правил, 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 в срок, указанный в пункте 3.2.2. 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 документы, указанные в пунктах 3.2.3 и 3.2.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

3.2.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр 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).

3.2.8. Театр 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 случаях, предусмотренных пунктом 3.2.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр в полном объеме документов, указанных в пункте 3.2.4. настоящих Правил.

3.2.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с

болезнью и прилагаемых к нему документов Театр принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 3.2.13. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.2.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр 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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

3.2.11. Театр не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Театра о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

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

а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) 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 (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 27 настоящих Правил) представлены в Театр либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 3.2.4. 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 Разделом 3.2. настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) приобретены до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

### **3.3. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на проводимые Театром мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации**

3.3.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного 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.

3.3.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Театр либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент).

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

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, 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).

3.3.5. 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.

3.3.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.3.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» пункта 3.3.4. 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 в срок, указанный в пункте 3.3.2 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 3.3.4 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

По требованию посетителя (его представителя) Театр 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).

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

В случаях, предусмотренных пунктом 3.3.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр в полном объеме документов, указанных в пункте 3.3.4 настоящих Правил.

3.3.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 3.3.12. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.3.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.3.12. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр 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 об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

3.3.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) Театр 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 о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.3.12. 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), абонемент (электронный абонемент) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) 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 40 настоящих Правил) представлены в Театр либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 3.3.4. 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 Разделом 3.3. 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 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), абонеента (электронного абонеента).

### **3.4. Особенности возврата посетителем абонеентов (электронных абонеентов), в том числе именных абонеентов, на проводимые Театром мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия**

3.4.1. Абонементы (электронные абонементы) на проводимые Театром зрелищные мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

3.4.2. Возврат полной стоимости абонеента в случае возврата посетителем абонеента (электронного абонеента) на проводимые Театром зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного 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, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.