

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

МАУК «Камерный театр»

Л.В. Лавров

04 апреля 2025 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о правилах и условиях возврата билетов на проводимые МАУК
«Камерный театр» зрелищных мероприятий в случае отказа
посетителей от посещения**

2025

г. Череповец

I. Общие положения

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов, на проводимые МАУК «Камерный театр» (далее – театр) зрелищные мероприятия, в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты.

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

«билет», «электронный билет» - документ, удостоверяющий право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого театром;

«посетитель» - физическое лицо, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет.

II. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимое театром зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет.

4. 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.

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

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

7. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются сотрудником кассы в день их получения.

8. Возврат денежных средств посетителю театр осуществляет следующим способом: денежные средства за билет, купленный за наличные денежные средства, возвращаются в виде наличных денежных средств, а в случае покупки билета с использованием банковской карты денежные средства возвращаются на банковскую карту.

9. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за

неиспользованный билет рассчитывается театром в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре:

не позднее чем за пять дней до проведения зрелищного мероприятия (включая день подачи заявления о возврате и день проведения зрелищного мероприятия) посетитель имеет право получить обратно 100 процентов цены билета;

не позднее чем за три дня до проведения зрелищного мероприятия (включая день подачи заявления о возврате и день проведения зрелищного мероприятия) имеет право получить обратно 50 процентов цены билета;

менее чем за три дня до проведения зрелищного мероприятия театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

10. Билеты, реализованные театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые, в том числе льготные, условия приобретения билетов не принимаются к возврату.

11. Особенности возврата электронных билетов, проданных театром по системе онлайн продаж: зритель вправе отказаться от посещения мероприятия, вернуть электронный билет и получить:

- 100 % стоимости электронного билета не позднее чем за 3 дня до проведения мероприятия;
- Стоимость электронного билета не подлежит возврату за 3 дня до начала спектакля.

12. Для возврата стоимости электронного билета, приобретенного на Quick Tickets (<https://startquicketts.ru>) необходимо оформить возврат через онлайн-чат на сайте quicketts.ru, нажав на кнопку «Служба заботы», или через электронную почту: help@quicketts.ru.

**III. Порядок и условия возврата посетителем билетов
в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия
в связи с документально подтвержденными обстоятельствами,
связанными с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося
членом его семьи или его близким родственником**

13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с его болезнью или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате стоимости билета в полном объеме, вне зависимости от количества дней до начала мероприятия.

14. Заявление о возврате в связи с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, представляется посетителем (его представителем) в театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет.

15. Представление посетителем заявления о возврате стоимости билета в

связи с болезнью или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

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

- а) оригинал неиспользованного билета и кассовый чек;
- 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.

17. К заявлению о возврате в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником, прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета;
- б) кассовый чек;
- в) копия подтверждающих документов: *копия справки о смерти или копия свидетельства о смерти.*
- г) 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 не полнородными братом или сестрой).

18. К заявлению о возврате в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

19. Заявление о возврате в связи с болезнью или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются сотрудником театра в день их получения.