



**КАМЕРНЫЙ
ТЕАТР**

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

162600, Вологодская обл., Череповец, Советский пр., 35-б, тел. (8202) 51-91-22

kam-theater@mail.ru, www.kam-theater.ru

ПРИКАЗ

04.04.2025г. № 40А

Об утверждении Правил и условий возврата билетов в МАУК «Камерный театр»

В соответствии со статьей 52.1 Федерального закона Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с постановлениями Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 01.09.2025 года:

1.1. Правила и условия возврата билетов на проводимые МАУК «Камерный театр» театрально-зрелищные и культурно-просветительские мероприятия (далее - зрелищные мероприятия) в случае отказа посетителя от их посещения (Приложение 1).

1.2. Положение об особенностях отмены, замены или переноса проводимого МАУК «Камерный театр» зрелищного мероприятия, в том

числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов на такие мероприятия (Приложение 2).

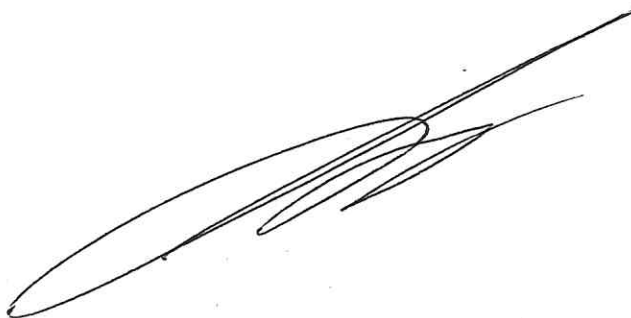
1.3. Краткий порядок возврата билетов на проводимые МАУК «Камерный театр» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения (Приложение 3).

1.4. Образец заявления о возврате денежных средств (Приложение 4).

2. Начальнику организационно – маркетинговой службы Хорошавиной Л.Г. ознакомить с приказом работников организационно- маркетинговой службы и билетных касс.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Л.В. Лавров

**ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ
НА ПРОВОДИМЫЕ МАУК «КАМЕРНЫЙ ТЕАТР»
ЗРЕЛИЩНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ
В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ИХ ПОСЕЩЕНИЯ**

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 театра 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 (72 часа) до начала спектакля.

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

Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого МАУК «Камерный театр» зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, 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

1. Настоящее Положение устанавливает особенности отмены, замены либо переноса проводимого театром зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, 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.

2. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, проводимых театром, в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, театр размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

Информация об отмене или о переносе зрелищного мероприятия размещается театром не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

3. В случае невозможности в установленный абзацем вторым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия театр размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена театром не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

4. При отмене театром проведения зрелищных мероприятий театр вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, либо возместить посетителю полную стоимость билета.

5. При переносе зрелищного мероприятия театр вправе предложить

посетителю посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету либо обменять ранее приобретенный посетителем билет на другой билет на перенесенное зрелищное мероприятие.

6. В случае, если театр не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, не определил дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия и не разместил информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», такое зрелищное мероприятие считается отмененным и театр обязуется осуществить возврат полной стоимости билета посетителю по его инициативе в день обращения посетителя о возврате стоимости билета в театр.

Приложение 3

ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ НА ПРОВОДИМЫЕ МАУК «КАМЕРНЫЙ ТЕАТР» ЗРЕЛИЩНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ИХ ПОСЕЩЕНИЯ

1. В соответствии со статьей 52.1 Федерального закона Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», зритель вправе отказаться от посещения мероприятия, вернуть билет, *приобретенный в кассе Камерного театра*, и получить:
 - 100 % стоимости билета не позднее чем за 5 дней до проведения мероприятия;
 - 50 % стоимости билета не позднее чем за 3 дня до начала мероприятия.
 - Стоимость билета не подлежит возврату за 3 дня (72 часа) до начала спектакля.
2. Для возврата стоимости билета, *приобретённого в кассе Камерного театра*, необходимо заполнить заявление о возврате, предоставить оригинал неиспользованного билета и кассовый чек.
3. Зритель вправе отказаться от посещения мероприятия, вернуть билет, *приобретенный через систему онлайн*, и получить:
 - 100 % стоимости электронного билета не позднее чем за 3 дня до проведения мероприятия;
 - Стоимость электронного билета не подлежит возврату за 3 дня (72 часа) до начала спектакля.
4. 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.

При обращении о возврате денежных средств посетитель должен указать номер Заказа, а также электронную почту, фамилию и номер мобильного телефона, указанные при оформлении Заказа.

Срок поступления зависит от Банка, осуществляющего зачисление средств. Денежные средства возвращаются только на банковскую карту посетителя, с которой была совершена оплата.

5. В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия, связанного с болезнью зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, возврат стоимости билета осуществляется в полном объёме, вне зависимости от количества дней до начала мероприятия.

Обязательным условием является предоставление подтверждающих документов: *копия справки или больничного листа, копия свидетельства о смерти.*

6. В случае отмены, замены, переноса спектакля или мероприятия по инициативе театра, возврат стоимости билета осуществляется в полном объеме (100 процентов) со дня запланированного проведения мероприятия и в течение последующих 10 календарных дней.

По всем возникающим вопросам можно обращаться по номеру:

51-89-99 (касса Камерного театра);

на электронную почту театра: kam-theater@mail.ru.

Адрес: Советский проспект, 35Б

Директору МАУК «Камерный
театр»

Лаврову Л.В.

от _____

Ф.И.О

Телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ
ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Я, _____

прошу возвратить мне денежные средства в сумме
(прописью) _____

уплаченные за покупку билетов на (указать название мероприятия и дату
проведения) _____

в связи с (указать причину отказа)

Документы прилагаю.

" " 20 __ г. _____