

«УТВЕРЖДАЮ»

Первый заместитель художественного руководителя - директора
Федерального государственного бюджетного учреждения культуры
«Театр «Студия театрального искусства»



Литвинов А.В.

1 марта 2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
«Об установлении правил и условий
возврата билетов (в том числе электронных) на проводимые
Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры
«Театр «Студия театрального искусства» зрелищные мероприятия.

1. Общие положения

1. Настоящее Положение «Об установлении правил и условий возврата билетов (в том числе электронных), на проводимые Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Театр «Студия театрального искусства» зрелищные мероприятия» (далее – Правила), является локальным нормативным актом Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Театр «Студия театрального искусства» (далее – Театр СТИ), разработанным и принятым в соответствии со статьей 52.1 Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 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», Уставом Театра СТИ.

1.1. Указанные Правила определяют порядок возврата билетов (электронных билетов) на проводимые Театром СТИ театрально-зрелищные мероприятия, а также порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«билет» - документ в бумажном виде по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Театром СТИ, приобретенный в кассе Театра СТИ;

«электронный билет» - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Театром СТИ, приобретенный через информационно-коммуникационную сеть Интернет на электронных ресурсах партнеров Театра СТИ;

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

«уполномоченное юридическое лицо, на электронном ресурсе которого был приобретен электронный билет» - электронный ресурс (официальный сайт) партнера Театра СТИ – ООО «ИНТИКЕТС», через который был приобретен электронный билет на мероприятия театра.

2. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые Театром СТИ зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя.

2.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром СТИ 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 и возмещении денежных средств за неиспользованный билет.

2.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в кассу Театра СТИ (в случае приобретения билета через кассу Театра СТИ), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

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

2.3. В случае приобретения электронного билета на официальном сайте Театра СТИ www.sti.ru, возврат производится через раздел «Билеты» - «Вернуть билет». Номером заказа является номер электронного билета.

Возврат электронных билетов, приобретенных на иных сторонних электронных ресурсах, осуществляется в соответствии с правилами возврата билетов, размещенными на этих ресурсах.

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

2.5. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром СТИ, по требованию посетителя (его представителя) Театр СТИ (билетный кассир) 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).

2.6. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Театр СТИ 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 п. 2.8. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю) одним из следующих способов:

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

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 возврата денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

2.7. В случае отказа от посещения проводимого Театром СТИ зрелищного мероприятия посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия – на получение 100 процентов цены билета;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета;

- менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия стоимость билета не возвращается.

2.8. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром СТИ 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), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), является действительными (билеты соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; элементы их оформления соответствуют установленным Театром СТИ требованиям; не содержат исправления, признаки подделки);

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

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

3.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром СТИ зрелищного мероприятия в связи с его болезнью, он вправе обратиться с заявлением о возврате денежных средств в полном объеме.

3.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в кассу Театра СТИ 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).

3.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Театр СТИ 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного 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 подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

3.5. 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.

3.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 3.2 настоящих Правил, медицинской справки (заключения), посетитель представляет их 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 своевременно.

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 не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

3.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром СТИ по требованию посетителя (его представителя) Театр СТИ 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).

3.8. Театр СТИ 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 3.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр СТИ в полном объеме документов, указанных в 3.4. настоящих Правил.

3.9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных 3.12. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр СТИ 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.

3.10. Театр СТИ не позднее 10 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 о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

3.11. Театр СТИ осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю указывается последним в заявлении.

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

- а) билет (электронный билет), является действительным в соответствии с п. 2.8. настоящих Правил;
- б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы представлены в Театр СТИ, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- в) документы, указанные в 3.4. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- г) представленные документы содержат достоверную информацию;
- д) билет (электронный билет), приобретенный до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

4. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые Театром СТИ зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с смертью члена семьи.

4.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром СТИ зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, применяются положения главы 3 настоящих Правил.

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

- а) оригинал неиспользованного билета на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного 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).

4.3. 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.

5. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые Театром СТИ зрелищные мероприятия в случае отмены репертуарных спектаклей.

5.1. В случае отмены Театром СТИ предварительно заявленного спектакля посетителю полностью возмещается стоимость приобретенного билета (электронного билета).

5.2. Посетитель имеет право на возврат билета и возмещение его стоимости с момента принятия Театром СТИ решения об отмене спектакля, опубликованного на официальном сайте театра www.sti.ru, и в течении 10 дней после времени и даты планируемого начала несостоявшегося спектакля, указанных на лицевой стороне билета.

Возмещается только стоимость билета. Сервисный сбор, комиссионное вознаграждение не возмещается.

5.3. При приобретении билета через кассу Театра СТИ путем наличной оплаты, возврат денежных средств производится непосредственно в кассе театра при предъявлении бланка билета и кассового чека.

5.4. При приобретении билета через кассу Театра СТИ путем безналичной оплаты, возврат денежных средств производится также непосредственно в кассе театра при предъявлении бланка билета, кассового чека, а также чека, подтверждающего проведение банковской операции при покупке билета.

5.5. В случае приобретения электронного билета на сайте Театра СТИ, необходимо войти на официальный сайт театра www.sti.ru, а затем через команду меню «Билеты» пройти в раздел «Вернуть билет». Номером заказа является номер электронного билета.

5.6. Возврат электронных билетов, приобретенных на иных сторонних электронных ресурсах, осуществляется в соответствии с правилами возврата билетов, размещенными на этих ресурсах.

6. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые Театром СТИ зрелищные мероприятия в случае замены или переноса ранее заявленных репертуарных спектаклей.

6.1. Администрация Театра СТИ оставляет за собой право заменить объявленный спектакль другим, в этом случае билеты могут быть возвращены в кассу театра либо в уполномоченную на продажу электронных билетов организацию до начала спектакля.

При этом замена исполнителя одной из ролей причиной для возврата билета служить не может.

6.2. В случае замены или переноса спектакля по инициативе Театра СТИ посетитель имеет право по ранее приобретенному билету (электронному билету) посетить его в иное время, указанное в распоряжении по Театру СТИ о замене или переносе спектакля, опубликованному на официальном сайте театра www.sti.ru.

6.3. Посетитель также имеет право на возврат билета на замененный или перенесенный по инициативе Театра СТИ спектакль и возмещение его стоимости в полном объеме в течении периода времени, начиная с даты размещения на официальном сайте театра www.sti.ru решения о замене или переносе спектакля и до момента предполагаемого начала замененного (перенесенного) спектакля, указанного в билете (электронном билете).

6.4. Порядок возврата денежных средств за приобретенный билет (электронный билет) при замене или переносе спектакля аналогичен порядку, указанному в разделе 5 данных Правил.