

«УТВЕРЖДЕНО»:  
Художественный руководитель  
ГБУК ВО «ВГАТД им. А. Кольцова»  
В.С.Петров  
2021 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О РЕАЛИЗАЦИИ И ВОЗВРАТЕ БИЛЕТОВ НА СПЕКТАКЛИ И**  
**ПРАВИЛАХ ПОСЕЩЕНИЯ СПЕКТАКЛЕЙ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**  
**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ**  
**ТЕАТР ДРАМЫ ИМ. А. КОЛЬЦОВА»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение о реализации и возврате билетов на спектакли и правилах посещения спектаклей государственного бюджетного учреждения культуры Воронежской области «Воронежский государственный академический театр драмы им. А. Кольцова» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом Российской Федерации от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре», иным действующим законодательством в рамках регулируемых правоотношений и Уставом учреждения с целью повышения качества обслуживания лиц, приобретающих билеты на посещение мероприятий (далее – зрителей), организуемых и проводимых учреждением в рамках осуществления своей уставной деятельности (далее – спектаклей) и содержит правила реализации и возврата билетов и правила посещения зрителями указанных мероприятий.

1.2. Определение состава репертуарных спектаклей, а также критерии определения категорий и количества билетов на спектакли, длительность, наполнение и возрастные ограничения спектаклей определяются учреждением самостоятельно. Афиша размещается на официальном сайте учреждения: <http://www.voronezhdrama.ru> (далее – официальный сайт учреждения).

## **2. Порядок реализации билетов на спектакли**

2.1. Приобретая билет на спектакль, покупатель (зритель) подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с учреждением, а также соглашается с порядком реализации, возврата билетов и посещения мероприятий, указанным в настоящем положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета и чека, подтверждающего факт покупки и оплаты билета.

2.2. Зритель может приобрести билеты на спектакли в кассах учреждения и через уполномоченных лиц по продаже билетов на спектакли.

Электронные билеты зрители могут приобрести, перейдя по ссылке онлайн заказа билетов на сайте учреждения или непосредственно на сайтах партнеров.

2.3. Информацию о наличии билетов на спектакли зритель может уточнить в кассах учреждения по телефону +7(473) 2-555-472.

2.4. При покупке билетов зритель имеет право получить информацию о спектакле, наличии льгот, правилах посещения театра.

2.5. В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» учреждением установлена следующая классификация спектаклей с соответствующей маркировкой знаками информационной продукции и указанием данной информации на билете и рекламе спектаклей:

- Для детей, не достигших возраста 6 лет – 0+
- Для детей, достигших возраста 6 лет – 6+
- Для детей, достигших возраста 12 лет – 12+
- Для детей, достигших возраста 16 лет -16+

- Для зрителей, достигших возраста 18 лет (18+)

2.6. При приобретении билета на спектакль и последующем посещении спектакля, зритель обязан учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля, указываемые учреждением в программе, афишах и официальном сайте учреждения по выбору соответственно, а также указанных учреждением на билете спектакля.

Родители (законные представители) детей, приобретающие билет на спектакль, несут полную ответственность согласно действующему законодательству о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию с момента приобретения билета на спектакли, на которые предусмотрены возрастные ограничения по посещению.

Ответственность за соблюдение указанных требований и ограничений к посещению спектакля лежит на зрителе. При несоблюдении исполнения таких ограничений и предупреждений, претензии от зрителей не принимаются.

2.6.1. Учреждение имеет право не допускать лиц, не достигших восемнадцатилетнего возраста, на спектакль, в котором демонстрируется продукция, содержащая информацию, запрещенную для распространения среди детей в соответствии с частью 2 статьи 5 Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». В целях выполнения указанных выше действий, учреждение вправе потребовать у зрителя документ, удостоверяющий личность (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации) и позволяющий установить возраст этого зрителя. Перечень соответствующих документов устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

(часть 7.1 введена Федеральным законом от 01.05.2019 N 93-ФЗ).

2.7. Билет представляет собой бланк строгой отчётности, утверждённый приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 №702.

Билет содержит:

- а) сведения о зрелищном мероприятии;
- б) время оказания услуги (время проведения спектакля);
- в) место проведения спектакля, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) стоимость услуги;
- д) сведения об организации исполнительных искусств;
- е) вид билета;
- ж) серия и номер билета;
- з) сведения о посетителе (указываются в случае реализации именных билетов (в том числе электронных именных билетов)) – приобретая такой билет покупатель автоматически даёт согласие на обработку и хранение персональных данных в соответствии с ФЗ №152-ФЗ «О персональных данных»;
- и) сведения об изготовителе бланка билета.

2.8. Билет действителен для посещения спектакля одним лицом – предъявителем билета, за исключением случаев, установленных в п.3.3. настоящего Положения.

2.9. Билет необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям учреждения и контролерам билетов.

В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

2.10. Учреждение имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая информацию об изменениях на официальном сайте не менее, чем за 5 (пять) дней до начала их действия, а в экстренных случаях (по техническим причинам, снятия спектакля с репертуара) в день начала их действия.

При этом любые изменения, связанные с условиями продажи и возврата билетов не противоречат ст. 52.1 Основ законодательства о культуре.

2.11. Информация о замене или отмене спектакля и сроках возврата билетов размещается в кассах учреждения и на официальном сайте учреждения. Администрация Театра оставляет за собой право производить замену артистов спектакля без предварительного уведомления посетителей. Замена исполнителей основанием для возврата билетов не является.

2.12. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения на официальном сайте учреждения и размещения в кассах учреждения по адресу: г. Воронеж, пр-т Революции, 55.

2.13. Учреждение вправе реализовывать именные билеты, с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. Перечень соответствующих документов устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете посетитель не допускается на мероприятие.

### **3. Порядок посещения спектаклей**

3.1. Вход в помещение учреждения осуществляется только при наличии билета или приглашения, выданного по решению руководства учреждения лицу, предъявившему его, дающих права на посещение спектакля.

В случае введения органом государственной власти или местного самоуправления, ограничительных мер и обязательных требований соблюдения правил, направленных на предотвращения распространения заболеваемости, вход в помещение учреждения осуществляется только при наличии средств индивидуальной защиты.

3.2. Лица, пользующиеся льготами при приобретении билетов на спектакль, кроме билета предъявляют необходимые документы, определённые действующим законодательством, подтверждающие право льгот.

3.3. На спектакли, предназначенные для детской зрительской аудитории, могут пройти родители с ребенком до 3 (трех) лет (включительно) без предоставления ему отдельного места, при наличии билета у родителя.

3.4. Вход в фойе учреждения доступен за 60 (шестьдесят) минут до начала спектакля. Вход в зрительный зал возможен после 1-го звонка.

3.5. На момент начала спектакля, зритель обязан находиться согласно номеру ряда и места, указанных в приобретенном билете на спектакль. Зрителю запрещается занимать без согласования с представителем учреждения места, отличные от указанных в билетах на спектакль.

3.6. После третьего звонка вход в зрительный зал запрещен. После третьего звонка зритель не имеет права требовать от учреждения предоставления места, обозначенного в билете, до антракта. Зритель обязан самостоятельно обеспечить своевременное присутствие на момент начала спектакля. В малый зал вход после третьего звонка запрещен.

3.7. При посещении спектакля зритель обязан соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролёра билетов, уполномоченного к проверке билетов.

3.8. В случае выхода зрителя из Учреждения (во время антракта и т.п.), контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в Учреждение.

3.9. При групповом посещении мероприятия представитель группы, либо родители (законные представители) детей, принимают на себя полную ответственность за каждого члена группы, представителя группы. В указанном случае, старший группы, ответственное лицо передает билеты контролеру и пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой.

3.10. Зрителю запрещается находиться в служебных и технических помещениях учреждения, а также заходить на сцену.

3.11. Лица в состоянии алкогольного и наркотического опьянения на спектакль не допускаются. При этом стоимость услуг по реализации билета на спектакль не компенсируется и не возвращается.

3.12. Зрителю запрещается:

-ходить по зрительному залу, стоять между рядами, в проходах и у дверей зала проведения спектакля, создавать шум, принимать пищу и напитки, курить, употреблять алкогольные напитки и наркотические вещества в помещении площадки зрительского зала;

-проносить крупногабаритные сумки и предметы размером более 50x40x20см, продукты питания, огнестрельное, холодное, газовое оружие, пиротехнику, предметы самообороны и легковоспламеняющиеся вещества,

-курить, употреблять наркотические вещества в помещении учреждения;

-входить в зрительный зал в верхней одежде, в головном уборе или вносить их в зрительский зал;

-сорить в Учреждении;

-перемещать предметы интерьера;

-входить в учреждение с животными;

-курить в помещениях и на территории учреждения (ФЗ №15 от 23.02.2013 г.).

3.13. На время проведения спектакля зритель обязан переключить мобильные устройства и автомобильные сигнализации в беззвучный режим.

3.14. В целях обеспечения охраны авторских и смежных прав, фото-, кино-, видео-, телесъемка, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов запрещаются без письменного разрешения администрации учреждения.

3.15. Учреждение вправе санкционировать приостановку спектакля в случаях, когда поведение зрителя нарушает показ спектакля. Решение о приостановке показа спектакля принимается учреждением самостоятельно и является его абсолютной компетенцией. Приостановка спектакля учреждением производится в ходе показа спектакля, устным сообщением о приостановке показа спектакля.

Возобновление спектакля возможно только при устранении причины приостановки показа. Решение о возобновлении показа спектакля принимается администратором и артистами, занятыми в показе спектакля.

3.16. После окончания спектакля зрители должны оставаться на своих местах до полного включения света. Зрители обязаны покинуть помещения учреждения через 40 (сорок) минут после окончания спектакля. Учреждение не несет ответственности за сохранность ценных вещей и денег, оставленных в гардеробе. В случае утери номерка зритель возмещает его стоимость, в соответствии с локальным документом учреждения Положением «О работе гардероба».

3.17. Во время нахождения в учреждении зрители обязаны бережно относиться имуществу учреждения, соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение.

В случае причинения материального ущерба имуществу учреждения, зритель обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.18. Зритель обязан соблюдать требования, установленные действующим административным и уголовным законодательством РФ. В случае нарушения зрителем указанных требований, учреждение оставляет за собой право обращения в правоохранительные органы.

3.19. За нарушение указанных в разделе 5 настоящего Положения условий, учреждение имеет право потребовать от зрителя покинуть территорию учреждения, и, в случае невыполнения требования, вызвать правоохранительные органы и вывести его с территории учреждения силами правоохранительных органов. При этом стоимость услуг по приобретению билета на спектакль не компенсируется и не возвращается.

3.20. Учреждение предоставляет возможность посещения мероприятий людям с ограниченными возможностями. Для этого необходимо приобрести билет и предварительно известить о дате и времени своего посещения учреждения наших администраторов по телефону 2555472

#### **4. Порядок возврата билетов.**



4.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в кассу театра на условиях настоящего Положения.

Возврат электронного билета при отказе зрителя от исполнения договора возмездного оказания услуг осуществляется организациями, реализовавшими билеты на их условиях, с соблюдением Постановления Правительства РФ от 18.09.2020 г. №1491.

4.2 Настоящий порядок возврата билетов и переоформления на других лиц именных билетов, устанавливается на основании Постановления Правительства РФ 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” (далее – порядок возврата). Форма заявления на возврат билета (электронного билета), утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

4.3. Возврат билетов производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля, а также в случае отказа посетителей от посещения спектакля по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата, а также по причинам, связанным с обстоятельствами непреодолимой силы.

4.4 На возврат билетов в случае отказа от посещения спектакля право имеет посетитель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение спектакля, оплатившее билет и (или) указанное в именном билете.

4.5. Заявление о возврате представляется посетителем в окно кассы Театра, расположенной в административном здании, в рабочие дни (с понедельника по воскресенье), в часы работы с 10:00 до 20:00, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и

уведомлением о вручении. Заявление должно поступить в кассу театра:

- при замене спектакля – со дня объявления до даты показа спектакля;
- при отмене спектакля – со дня отмены до даты, когда отмененный спектакль должен был состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе спектакля – со дня объявления и до изначально установленной даты показа спектакля.

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

Регистрация заявления производится в день поступления. По требованию посетителя на копии заявления о возврате делается отметка о получении заявления с указанием приложенных документов. Заявление о возврате рассматривается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, которые требуется представить в соответствии с установленными правилами.

**4.6.** Подача заявления о возврате производится посетителем при предъявлении документа, удостоверяющего личность. 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.

**4.7** К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, именного билета. В заявлении указывается способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств.

**4.8.** Билет должен быть действительным –соответствовать требованиям, предъявленным к билетной информации, утверждённым Приказом Министерства культуры Российской Федерации и установленным театром правилами продажи билетов.

**4.9.** По результатам рассмотрения заявления о возврате, администрация

Театра принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, предусмотренных настоящими правилами, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

**4.10.** О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо Театра сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: направляет уведомление по адресу электронной почты, либо сообщает по телефону, указанному в заявлении о возврате.

**4.11.** О принятом решении о возврате денежных средств будет сообщено посетителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

**4.12** Возврат денежных средств посетителю осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств, способом, который был использован при покупке билета.

**4.13.** Денежные средства выплачиваются по номинальной цене, указанной в билете.

**4.14** При возврате билета, купленного в кассе с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен и чек. Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте в кассах и на сайте Театра, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

**4.15.** Билеты, приобретенные не через кассы учреждения, а также через распространителей, на безвозмездной основе и на сайтах партнеров, учреждением к возврату не принимаются. Денежные средства по таким билетам Театром не выплачиваются.

**4.16.** Особенности возврата билетов в случае отказа от посещения спектакля по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью

лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником

**4.16.1.** В случае отказа посетителя от посещения спектакля 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 в порядке и на условиях, изложенных в п.4.2 – 4.16 настоящих правил, обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).

**4.16.2** Заявление о возврате представляется посетителем не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля. По заявлению, поступившему менее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля, возврат денежных средств не производится.

**4.16.3** Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:

- реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют установленным правилам, либо билет содержит исправления, повреждения или является поддельным;

- посетителем не представлены документы, предусмотренные п.4 настоящих Правил;

- билет реализован по специальной программе или в рамках акции;

- в случае систематического (более 2 раз в месяц) обращения посетителя с заявлениями о возврате;

- посетителем не соблюдены сроки возврата билета, установленные статьей 52.1 Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021)

**4.16.4** Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней со дня принятия решения о возврате способом, который был использован при

покупке билета и, в зависимости от сроков подачи заявления о возврате относительно даты проведения спектакля, возврат денежных средств будет осуществлен в следующем размере:

- не позднее чем за 10 (десять) дней до проведения мероприятия возврат осуществляется в размере номинальной стоимости билета;
- не позднее чем за 5 (пять) дней до проведения мероприятия - 50 % от номинальной стоимости билета;
- не позднее чем за 3 (три) дня до проведения мероприятия - 30 % от номинальной стоимости билета;
- позднее чем за 3 (три) дня до проведения мероприятия возврат не осуществляется.

(Основы законодательства Российской Федерации о культуре"(утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021).

**4.17.** Особенности возврата посетителем билетов, в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

**4.17.1** В случае отказа от посещения спектакля в связи с болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в порядке и на условиях, изложенных в п.4.2 – 4.15 настоящих правил не позднее дня проведения спектакля.

**4.17.2** К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета, в том числе именного 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.

**4.17.3** В случае невозможности представления посетителем в указанный срок документов, подтверждающих заболевание, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные

документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок.

**4.17.4** Рассмотрение заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления документов в полном объеме.

**4.17.5** В случае отказа посетителя от посещения спектакля в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет, в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет, в том числе именной билет, 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 представлены, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в п.4.19.2 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 настоящими Правилами;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет, в том числе именной билет, приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

**4.18.** Особенности возврата посетителем билетов, в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником

**4.18.1** В случае отказа посетителя от посещения спектакля, в связи со

смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе, в порядке и на условиях, изложенных в п.4.2 – 4.16 настоящих правил, обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Заявление о возврате в связи со смертью родственника также может быть направлено по электронной почте: [i.sharkovskaya@voronezhdrama.ru](mailto:i.sharkovskaya@voronezhdrama.ru)

**4.18.2** К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, в том числе именного билета;

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).

**4.18.3** В случае невозможности представления посетителем вышеперечисленных документов в указанный срок, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения спектакля при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в установленный срок.

**4.18.4.** 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 вышеперечисленные документы, не позднее 14 дней со дня проведения спектакля.

**4.18.5.** Заявление на возврат рассматривается в течение 10 дней со дня

приема документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления вышеуказанных документов в полном объеме.

**4.18.6** В случае отказа посетителя от посещения спектакля 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 возвратить билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет, в том числе именной билет, 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, предусмотренные настоящими правилами представлены не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) требуемые документы 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 и не позднее дня проведения спектакля;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета, в том числе именного билета.

**4.19.** Особенности возврата билетов в случае отказа от посещения спектакля по причинам, если развитие ситуации с пандемией коронавирусной инфекции (2019-nCoV), а также связанные с ней акты, изданные органами исполнительной власти и органами местного самоуправления в местах пребывания сторон, делают невозможным исполнение обязательств, взятых на себя сторонами по договору, стороны признают указанные обстоятельства – обстоятельства непреодолимой силы, чрезвычайным и непредотвратимым обстоятельствами (форс-мажор).

**4.19.1.** В случае отказа посетителя от посещения спектакля по причинам, указанным в п.4.19 настоящего Положения, вправе в порядке и на условиях, изложенных в п.4.2 – 4.16 настоящих правил, обратиться:

- с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за



неиспользованный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате);

- с заявлением о замене билета на другой спектакль текущего репертуара.

**4.19.2** Заявление о возврате представляется посетителем в течение 10 (десяти) календарных дней, со дня официально опубликованных актов, изданных органами исполнительной власти и органами местного самоуправления о прекращении форс-мажорных обстоятельств.

По заявлению, поступившему более, чем через 10 дней после окончания форс-мажорных обстоятельств, возврат денежных средств не производится.

**4.19.3.** Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 календарных дней со дня принятия решения о возврате способом, который был использован при покупке билета в размере 100 процентов цены билета.