

Министерство культуры Краснодарского края  
**Государственное автономное учреждение культуры  
Краснодарского края «Театр Защитника Отечества»**

**П Р И К А З**

«01» апреля 2022 г.

№ 123

г. Краснодар

**Об утверждении Правил и условий продажи, бронирования и возврата билетов (электронных билетов), на проводимые ГАУК КК «Театр Защитника Отечества» мероприятия**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 25.03.1999г. № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. № 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»

**П Р И К А З Ы В А Ю :**

1. Утвердить прилагаемые Правила и условия продажи, бронирования и возврата посетителем билетов (электронных билетов), на проводимые ГАУК КК «Театр Защитника Отечества» мероприятия (далее – Правила).
2. Признать утратившим силу приказ ГАУК КК «Театр Защитника Отечества» от 20.11.2020г. № 203 «Об утверждении Правил продажи, бронирования и возврата билетов» государственного автономного учреждения культуры Краснодарского края «Театр Защитника Отечества».
3. Специалисту по маркетингу, Тимчук Е.С. разместить настоящие Правила на официальном сайте ГАУК КК «Театр Защитника Отечества».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



Е.С.Лукович

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГАУК КК «Театр Защитника  
Отечества» от 01.04.2022г. № 123

**Правила и условия  
продажи, бронирования и возврата билетов  
(электронных билетов), на проводимые  
ГАУК КК «Театр Защитника Отечества» мероприятия**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила и условия продажи, бронирования и возврата билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов, на проводимые ГАУК КК «Театр Защитника Отечества» мероприятия (далее – Театр) разработаны в соответствии с:

Гражданским кодексом Российской Федерации,  
Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»,  
Федеральным законом от 22.05.2003г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»,

Законом Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,

Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.03.1999г. № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»,

Постановление Правительства Российской Федерации от 18.09.2020г. № 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 ГАУК КК «Театр Защитника Отечества»

и регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром (далее-Правила).

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

«билет», «электронный билет», в том числе «именной билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Театром;

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

«зрелищное мероприятие», «мероприятие» - проводимые Театром (осуществляющим создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства) театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения на официальном сайте Театра <http://www.teatrzhshitnika.ru>. Также любой Посетитель Театра может ознакомиться с настоящими Правилами, обратившись к администратору или кассиру Театра.

## **2. Порядок продажи билетов в кассе**

2.1. Продажа билетов производится в кассе по адресу: г.Краснодар, ул.Красноармейская, дом 48, строение 1.

Время работы: с 10:00 до 19:00 без выходных. В летний период касса и Театр прекращают работу на один месяц, о чем Театр предупреждает Покупателей посредством объявлений на Сайте Театра и в здании Театра.

2.2 Продажа билетов осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (далее – федеральный закон № 54-ФЗ).

В соответствии с требованиями федерального закона № 54-ФЗ. Оплата за билеты может производиться посетителем как за наличный расчет, так и за безналичный расчет при помощи оплаты платежным средством (банковской картой).

2.3. В соответствии с требованиями федерального закона № 54-ФЗ кассир вместе с билетом, выдаёт кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты мероприятия и предъявить его по требованию администрации Театра на входе или при возврате билета во всех допустимых законом случаях.

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данными Правилами.

2.5. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потреблением (наименование и вид услуги; время проведения мероприятия; место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале; цена услуги; и другая информация, предоставляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации).

2.6. Цены на билеты устанавливаются приказом руководителя Театра и отражаются в Прейскуранте цен (тарифов) за оказание платных услуг (работ) «показ спектаклей (театральных постановок) с учетом всех форм (на стационаре, на выезде)» (далее – прейскурант цен).

2.7. Потребитель обязан, не отходя от кассы, проверить дату мероприятия, указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные или предложенные кассиром места в зрительном зале и сдачу.

2.8. Билет не подлежит восстановлению и/или дублированию в случае порчи или утраты. Билет, содержащий исправления или повреждения любого рода, вследствие чего отсутствует возможность осуществить проверку его



действительности на контроле при допуске на мероприятие, является недействительным. Посетитель несет всю полноту ответственности за сохранность билета.

2.9. За приобретение посетителем поддельных билетов Театр ответственности не несет.

2.10. За 30 минут до начала мероприятия касса Театра в первую очередь продает билеты на текущее мероприятие.

2.11. При приобретении билета на спектакль Театра необходимо учитывать возрастные ограничения, установленные с целью защиты детей в соответствии с Федеральным Законом от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», и иные предупреждения об особенностях спектакля, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассира билетной кассы Театра перед приобретением билета.

2.12. Приобретение билетов для несовершеннолетних:

- на детские спектакли приглашаются дети не младше 3-х лет, при этом билет приобретается на каждого ребенка с предоставлением отдельного места. Такие дети посещают спектакли только в сопровождении взрослых, на которых возлагается полная ответственность за жизнь и здоровье этих детей.

- посещение вечернего спектакля несовершеннолетними возможно только в сопровождении взрослых с разрешения администрации театра после приобретения на ребенка билета с предоставлением отдельного места.

2.13. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

2.14. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ.

2.15. Согласно Федеральному закону РФ от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» курение в здании Театра категорически запрещается.

2.16. В Театр категорически не разрешается приносить колюще-режущие предметы, оружие, средства самообороны, а также алкогольную продукцию и продукты питания.

2.17. Распитие спиртных и спиртосодержащих напитков в туалетах, фойе и зрительном зале категорически запрещено.

2.18. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.

2.19. 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 спектаклей Театра без предварительного уведомления.

### **3. Продажа билетов на сайте**

3.1. Приобрести билет на мероприятие можно на официальном сайте Театра <http://www.teatrashitnika.ru> в разделе «Афиша» путем нажатия кнопки «Купить билет», расположенной напротив интересующего мероприятия.



3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета и электронный чек на сумму оплаты, которые направляются на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа.

3.3. Электронный билет является бланком строгой отчетности. Зритель может пройти на мероприятие по электронному билету, предъявив его в распечатанном виде или виде файла на мобильном носителе.

#### **4. Бронирование билетов**

4.1. Бронирование билетов на мероприятия осуществляется:

- групповые заявки - через администратора по телефону 8(991)420-88-11,
- через кассу театра по телефону 8(861) 992-62-92,
- на официальном сайте Театра в сети Интернет <http://www.teatrzhishitnika.ru>

самостоятельно потребителем услуг.

4.2. Посетитель при бронировании билетов по телефону сообщает администратору/кассиру необходимую информацию для бронирования, контактные данные для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить билеты в кассе Театра в указанный ему срок.

4.3. Бронирование билетов начинается одновременно с продажей билетов на мероприятие и прекращается за 3 дня до даты проведения мероприятия.

4.4. Выкупить забронированные билеты можно не позднее чем за 3 дня до начала мероприятия. Если билет не выкуплен своевременно, то бронирование аннулируется без информирования покупателя.

#### **5. Бронирование, продажа и возврат билетов для юридических лиц**

5.1. Для бронирования билетов на мероприятие юридическому лицу (далее - Организация) в целях планирования коллективных посещений необходимо обратиться к главному администратору Театра, предоставив письмо-заявку на официальном бланке с указанием полного названия организации и ее банковских реквизитов, названием мероприятия, даты и время проведения мероприятия, количеством билетов для заключения договора и выставления счета на адрес электронной почты Театра: [tzo@mk.krasnodar.ru](mailto:tzo@mk.krasnodar.ru).

5.2. Организация обязуется оплатить счёт в установленные договором сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра билеты будут подготовлены согласно квоте и выданы по накладной ответственным лицом в соответствии с договором представителю организации при наличии необходимых документов.

5.3. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

5.4. При бронировании билетов Организация в обязательном порядке указывает контактное лицо, ответственное за выкуп и/или получение (по доверенности) оплаченных билетов для идентификации получателя в кассе Театра.

5.5. Возврат билетов осуществляется в соответствии с действующим законодательством и условиями договора.

## **6. Реализация билетов через распространителей**

6.1. Театр заключает договоры по распространению билетов с агентами на договорной основе.

6.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на мероприятия Театра при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы, сайты и другие ресурсы).

6.3. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным в прейскуранте цен, утвержденных учреждением.

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

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

7.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Театр либо уполномоченному ими физическому или юридическому лицу, указанному в части четвертой статьи 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее - Основы законодательства Российской Федерации о культуре), у которых был приобретен билет (электронный билет), и на которое договором с Театром возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

7.3. Представление заявления о возврате в Театр либо уполномоченному лицу 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.

7.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

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

7.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо 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).

7.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Театр либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, 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 пункте 7.11. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

7.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 7.11 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо 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), (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 Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

7.9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Театр либо уполномоченное лицо 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 либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Театр либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

В случае приобретения билета за наличный расчет возврат денежных средств осуществляется в наличной форме. В случае приобретения билета за безналичный расчет перечисление денежных средств посетителю осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем.

7.10. 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 имеет право при возврате билета:

не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 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.

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

Возврат электронных билетов, проданных Театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», производится в порядке, предусмотренном правилами продажи билетного оператора и с учетом его технических возможностей.

7.11. 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), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

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

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

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными разделом 7 настоящих Правил.

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

8.1. 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. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

8.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Театр либо уполномоченному лицу, 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).

8.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Театр либо уполномоченному лицу 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.

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

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

8.5. 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.

8.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 8.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпункте «б» пункта 8.4. 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 пункте 8.2. 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 8.3. и 8.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

8.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и Театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо 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).

8.8. Театр либо уполномоченное лицо 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 8.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 8.4. настоящих Правил.

8.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Театр либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 8.13. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

8.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 8.13. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо 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 либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

8.11. Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 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 Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

8.12. Возврат электронных билетов, проданных Театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», производится в порядке, предусмотренном правилами продажи билетного оператора и с учетом его технических возможностей.

8.13. 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), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не является недействительным 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 8.6. настоящих Правил) представлены в Театр либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 8.4. 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 пунктами 8.2. – 8.7. настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

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

### **9. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), на проводимые Театром зрелищные 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**

9.1. В случае отказа посетителя от посещения 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. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

9.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Театр или уполномоченному лицу 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).

9.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Театр или уполномоченному лицу 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.

9.4. 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).

9.5. 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.

9.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 9.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» пункта 9.4. 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 9.2. 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 9.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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

По требованию посетителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо 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).

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

В случаях, предусмотренных пунктом 9.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 9.4. настоящих Правил.

9.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр либо уполномоченное лицо 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 пункте 9.13. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

9.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 9.13. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо 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 либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

9.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), Театр либо уполномоченное лицо 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 либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

9.12. Возврат электронных билетов, проданных Театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», производится в порядке, предусмотренном правилами продажи билетного оператора и с учетом его технических возможностей.

9.13. 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), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не является недействительным 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 9.6. настоящих Правил) представлены в Театр либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;



в) документы, указанные в пункте 9.4. 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 пунктами 9.2. – 9.6. 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).

## **10. Правила возврата билетов при отмене мероприятия**

10.1. При отмене мероприятия возврат полной стоимости билета производится в течение 10 дней после даты отмененного мероприятия.

10.2. Обязанность по возврату денежных средств зрителю при возврате билета возложена на работников билетных касс Театра.

10.3. Возврату подлежат оригиналы билетов, с неповрежденным контролем. В случае повреждения, порчи или утраты билета деньги не возвращаются.

10.4. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра либо у уполномоченных представителей Театра, считаются действительными для прохода на замененное мероприятие.

10.5. Допускается обмен билета на другое мероприятие, в том случае, если сроки соответствуют правилам возврата билетов. При этом кассиром поочередно оформляется возврат старого билета и продажа нового.

10.6. Денежные средства за возвращенные (сданные) кассовые чеки билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на них.

10.7. Билет на зрелищное мероприятие действителен исключительно на дату и время показа спектакля, на которые он приобретен. Просроченный билет утрачивает свою силу, нельзя воспользоваться им с целью посещения спектакля в другой день или в другое время.

10.8. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала спектакля.

## **11. Продажа билетов по льготным ценам**

11.1. Предоставление льгот отдельным категориям граждан при посещении мероприятий осуществляется с целью обеспечения равных прав граждан на участие в культурной жизни, а также расширения доступности театрального искусства для различных групп населения.

Для получения льготы покупатель предоставляет Театру согласие на обработку своих персональных данных, путем заполнения анкеты (Приложение 1) к настоящим Правилам. В случае отказа покупателя от дачи согласия на обработку персональных данных, льгота не предоставляется.

11.2. Предоставление льгот при посещении мероприятий, в том числе продажа билетов по льготным ценам осуществляется в кассе Театра следующим категориям граждан:

11.2.1. Дети-инвалиды до 18 лет предоставляется льгота в форме бесплатного предоставления услуги (услуг).

Льгота в форме бесплатного предоставления услуги (услуг) указанной категории граждан осуществляется при предъявлении потребителем услуги кассиру следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность гражданина, свидетельство о рождении гражданина;

- документ, подтверждающий право на получение социальных услуг (удостоверение инвалида о праве на льготы; справка медико-социальной экспертизы инвалидов, подтверждающая факт установления инвалидности или иной документ, подтверждающий право на льготы).

Лицам, сопровождающим детей-инвалидов, скидка при покупке билета не предоставляется.

11.2.2. Дети из многодетных семей до 18 лет - предоставляется билет по льготной цене согласно действующему прейскуранту цен.

Продажа билета по льготной цене указанной категории граждан осуществляется при предъявлении покупателем кассиру следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность гражданина, свидетельство о рождении гражданина;

- документ, подтверждающий наличие статуса и права на получение социальных услуг.

11.2.3. Участники и инвалиды ВОВ - предоставляется льгота в форме бесплатного предоставления услуги (услуг).

Льгота в форме бесплатного предоставления услуги (услуг) указанной категории граждан осуществляется при предъявлении потребителем услуги кассиру следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность гражданина;

- документ, подтверждающий наличие статуса и права на получение социальных услуг.

11.2.4. Герои Советского Союза, Герои РФ, полные кавалеры ордена Славы - предоставляется льгота в форме бесплатного предоставления услуги (услуг).

Льгота в форме бесплатного предоставления услуги (услуг) указанной категории граждан осуществляется при предъявлении потребителем услуги кассиру следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность гражданина;

- документ, подтверждающий наличие статуса и права на получение социальных услуг.

11.2.5. Действующие военнослужащие Вооруженных Сил Российской Федерации, обучающиеся в учебных заведениях Министерства обороны Российской Федерации, ветераны боевых действий - предоставляется билет по льготной цене согласно действующему прейскуранту цен.

Продажа билета по льготной цене указанной категории граждан осуществляется при предъявлении покупателем кассиру военного билета.

11.2.6. Инвалиды старше 18 лет - предоставляется билет по льготной цене согласно действующему прейскуранту цен.

Продажа билета по льготной цене указанной категории граждан осуществляется при предъявлении покупателем кассиру следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность гражданина;
- документ, подтверждающий наличие статуса и права на получение социальных услуг.

11.3. При обращении общественных организаций с коллективными заявками для посещения граждан, относящихся к льготной категории граждан, указанных в настоящих Правилах, продажа билетов на мероприятия осуществляется по цене, установленной действующим прейскурантом цен.

Льгота предоставляется при обращении общественных организаций с коллективными заявками, оформленными на их официальном бланке с указанием реквизитов, удостоверенных подписью руководителя. В заявке также указывается дата, наименование мероприятия и необходимое количество билетов. Общественной организацией также предоставляются заверенные подписью руководителя списки граждан, которым предоставляется льгота, с указанием их Ф.И.О., даты рождения, документа, подтверждающего наличие статуса.

Билеты распечатываются на бланках строгой отчетности установленного образца с указанием льготной цены. Оплата билетов может производиться за наличный либо безналичный расчет. В случае необходимости документального оформления правоотношений между Театром и общественной организацией, по соглашению сторон может заключаться отдельный договор.

11.4. Условия продажи билетов по льготным ценам распространяются только на обладателя соответствующей льготы.

11.5. Документы, подтверждающие наличие статуса, дающего право на предоставление соответствующей льготы, предъявляются посетителями кассиру Театра, в целях сверки данных, указанных в анкете. После сверки данных, документы подлежат возврату потребителю (покупателю).

11.6. При входе в Театр обладатель билета, приобретенного по льготной цене, обязан предъявить также документ, подтверждающий наличие статуса и документ удостоверяющий личность. В случае отказа исполнить указанные условия, Театр вправе не предоставлять льготное посещение мероприятия.

11.7. Возврат билетов по льготной цене осуществляется в соответствии с настоящими Правилами.

## **12. Согласие на обработку персональных данных**

12.1. Посетитель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Посетителем и Театром в целях продажи,



возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Театр гарантирует, что обработка персональных данных Посетителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

Приложение № 1  
к Правилам и условиям продажи,  
бронирования и возврата билетов  
(электронных билетов), на проводимые  
ГАУК КК «Театр Защитника Отечества»  
мероприятия

АНКЕТА

потребителя - льготника, приобретающего билет по льготной цене  
я, \_\_\_\_\_

(Фамилия, имя, отчество)

даю согласие на обработку персональных данных:

паспорт (свидетельство о рождении) серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

кем выдан \_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_ контактный телефон \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ адрес электронной  
почты (e-mail) \_\_\_\_\_

Документ, дающий право на предоставление льготы \_\_\_\_\_

серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ кем выдан \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (дата заполнения анкеты)

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Анкета принята от потребителя-льготника

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_ /Расшифровка подписи \_\_\_\_\_