



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МУЗЫКАЛЬНЫЙ ТЕАТР»

## ПРИКАЗ

“08” октября 2020 г. г. Ростов – на – Дону

№ 76

**Об утверждении правил возврата билетов и абонементов на проводимые государственным автономным учреждением культуры Ростовской области «Ростовский государственный музыкальный театр» мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», 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»

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила возврата билетов и абонементов на проводимые государственным автономным учреждением культуры Ростовской области «Ростовский государственный музыкальный театр» мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения (далее – правила).

2. Внести изменения в следующие нормативные акты ГАУК РО «РГМТ»:

2.1. Пункт 2.8. «Правил посещения Государственного автономного учреждения культуры Ростовской области «Ростовский государственный музыкальный театр»» утвержденных приказом ГАУК РО «РГМТ» от 31.05.2018г. № 53 исключить;

2.2. Раздел 6 «Порядка реализации театральных билетов государственного автономного учреждения культуры Ростовской области «Ростовский государственный музыкальный театр»» утвержденного приказом ГАУК РО «РГМТ» от 30.11.2018г. № 116 исключить.

3. Отделу маркетинга обеспечить неукоснительное соблюдение настоящего приказа.

4. Заместителю генерального директора (Самоходкина Н.В.) ознакомить ответственных лиц с настоящим приказом.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Художественный руководитель –  
генеральный директор театра

В.М. Кущёв

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Государственного автономного учреждения  
культуры Ростовской области «Ростовский  
государственный музыкальный театр»  
от «08» октября 2020 г. г. № 76

## П Р А В И Л А

и условия возврата билетов и абонементов

на проводимые государственным автономным учреждением культуры Ростовской области «Ростовский государственный музыкальный театр» мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения

### I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на проводимые государственным автономным учреждением культуры Ростовской области «Ростовский государственный музыкальный театр» (далее – Театр) мероприятий, в случаях отказа посетителей от их посещения, а также порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы).

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

«абонемент», «электронный абонемент» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединённых общей тематикой мероприятий Театра, определенного в абонементе (электронном абонементе);

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

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

II. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), на проводимое Театром мероприятие в случае отказа посетителя от посещения мероприятия по инициативе посетителя

3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром 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), абонеента (электронного абонеента) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате) по форме согласно приложения №1 к настоящим Правилам.

4. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Театр или уполномоченному Театром физическому или юридическому лицу, согласно части четвертой статьи 52<sup>1</sup> Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее - Основы законодательства Российской Федерации о культуре), у которых был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и на которое договором с Театром возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

5. 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.

6. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонеента. При возврате электронного билета, электронного абонеента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

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

8. 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 и прилагаемых к нему документах 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).

9. 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), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 16 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 16 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), абонемент (электронный абонемент) (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.

11. 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. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в собственном порядке возврата.

12. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), рассчитывается Театром согласно ч. 11, 12 ст. 52<sup>1</sup> Основ

законодательства Российской Федерации о культуре.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия посетитель имеет право:

а) не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемент;

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

в) менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонемент.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонемент.

13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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), абонемент (электронный абонемент), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52<sup>1</sup> 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 мероприятия;

в) заявление о возврате абонемент (электронного абонемент), представлено в Театр, либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия;

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Театр в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52<sup>1</sup> Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) не будут приниматься к возврату;

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5 - 8 настоящих Правил.

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

14. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью по форме согласно приложения № 1 к настоящим Правилам.

15. 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 мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент).

16. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Театр, либо уполномоченному 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента, 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 мероприятия.

18. 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.

19. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 16 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте «б» пункта 18 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом,

представлены посетителем в срок, указанный в пункте 16 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 17 и 18 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

20. Заявление о возврате в связи с болезнью 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 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).

21. 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 20 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 18 настоящих Правил.

22. 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 34 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

23. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 27 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.

24. 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), абонеента (электронного абонеента), 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.

25. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52<sup>1</sup> Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 20 настоящих Правил) представлены в Театр, либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 18 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 16 - 19 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

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

IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), на проводимые Театром мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с



## Семейным кодексом Российской Федерации

26. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром 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 по форме согласно приложения № 1 к настоящему Порядку.

27. 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 мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент).

28. 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента, на посещение мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты 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).

30. 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.

31. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 29 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 31 настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в

течение 14 дней со дня проведения 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 29 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 31 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

32. 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).

33. 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 33 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 31 настоящих Правил.

34. 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), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 40 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

35. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 40 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.

36. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента), 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.

37. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром 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), абонемент (электронный абонемент), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52<sup>1</sup> 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 33 настоящих Правил) представлены в Театр, либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 31 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 29 - 33 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 мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента).

#### V. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) в случае отмены или замены спектакля

36. Возврат билетов и стоимости билетов производится в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами:

– в случае отмены спектакля возврат билетов производится в течение десяти календарных дней от даты, когда должен был быть проведён отменённый спектакль;

– в случае замены спектакля возврат билетов возможен до даты спектакля, но не позднее начала заменённого спектакля;

– в случае замены спектакля билеты остаются действительными их обмен не обязателен;

38. Не подлежат возврату:

– по окончании вышеуказанных сроков стоимость билетов Театром;

– билеты театра, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки и т.д.);

– сервисный сбор и прочие сборы, взимаемые распространителями и билетными агентствами, Театром не возмещается;

– испорченные бланки билетов возврату и обмену не подлежат. Приобретённый билет должен находиться в надлежащем состоянии: без порезов, проколов и иметь все атрибуты первоначально приобретённого билета;

– решение о возврате билетов от зрителей по причинам, независящим от театра, принимаются Администрацией театра в индивидуальном порядке на основании документа, подтверждающего личность, письменного заявления, написанного не позднее даты проведения спектакля. В заявлении зритель должен указать фамилию, имя, отчество, название, а также дату и время начала проведения спектакля, стоимость билета, порядок оплаты билета;

– бланк билета прилагается зрителем к заявлению. В случае принятия соответствующего решения, возврат денежных средств производится в течение 30

дней с даты получения заявления театром.

#### VI. Особенности возврата посетителем абонементов (электронных абонементов), на проводимые Театром мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия

39. Абонементы (электронные абонементы), на проводимые Театром мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

40. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента (электронного абонемента), на проводимые Театром мероприятия при отказе посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого мероприятия, входящего в абонемент.