

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ  
«ВЕДОГОНЬ-ТЕАТР»

ПРИКАЗ

2.10.2020

№ 30-AB

**О правилах возврата билетов на спектакли и другие  
культурные мероприятия, проводимые в Государственном бюджетном  
учреждении культуры города Москвы «Ведогонь-театр»**

В связи с вступившим в силу Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 года №1491, приказываю:

1. Установить правила и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов на проводимые «Ведогонь-театром» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия **по инициативе посетителя**:

- В случае отказа посетителя от посещения проводимого «Ведогонь-театром» зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, 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.

Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

- Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в кассу «Ведогонь-театра», либо уполномоченному ими физическому или юридическому лицу, у которых был приобретен билет (электронный билет), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, либо направляется в форме электронного документа с использованием сети «Интернет».

- Представление заявления о возврате в кассу «Ведогонь-театра», либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением или в форме электронного документа к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

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

- Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются сотрудником кассы «Ведогонь-театра», либо уполномоченным лицом в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) сотрудник кассы, 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).

- В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, «Ведогонь-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 и сообщает об этом посетителю (его представителю).

- О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, «Ведогонь-театр», либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

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

б) направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

в) направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

- О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) «Ведогонь-театр», либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

«Ведогонь-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.

- Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), рассчитывается «Ведогонь-театром», либо уполномоченным лицом в соответствии с Приказом театра №11 АВ от 03.08.2020 г.

- Именные и билеты, именные абонементы могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации.

- В случае отказа посетителя от посещения проводимого «Ведогонь-театром» зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом семьи или его близким родственником, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент 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 «Ведогонь-театр», либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия.
- в) билет (электронный билет), не приобретенный в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых организацией исполнительских искусств 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 (за исключением именных);
- г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящих Правил.

## 2. Установить порядок переоформления именных билетов, именных абонементов на проводимые «Ведогонь-театром» зрелищные мероприятия:

- Посетитель, приобретший именной билет, именной абонемент на проводимое «Ведогонь-театром» зрелищное мероприятие, вправе обратиться в «Ведогонь-театр» не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонемента на другое лицо.

Форма заявления о переоформлении утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

- Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе в кассу «Ведогонь-театра».

- Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

Представление заявления о переоформлении представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

- Именной билет, именной абонемент, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, переоформляются без дополнительной платы.

В случае если именной билет, именной абонемент были приобретены по льготной цене (для льготной категории граждан), то они могут быть переоформлены только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета, абонемента для лица, на которое переоформляется билет, абонемент, должна быть равна стоимости льготного билета, абонемента лица, указанного в билете, абонементе, предъявляемых на переоформление. В случае если стоимость льготного билета, абонемента превышает стоимость льготного билета, абонемента лица, указанного в билете, абонементе, предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета, абонемента, предъявленных на переоформление, и стоимостью билета, абонемента, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет, именной абонемент.

В данном случае к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе, и лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

- Переоформление именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки осуществляется «Ведогонь-театром» в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных настоящими Правилами.

3. Установить порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов, на проводимые «Ведогонь-театром» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, **связанными с болезнью посетителя:**

- В случае отказа посетителя от посещения проводимого «Ведогонь-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.

- Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в кассу «Ведогонь-театра», 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), абонемент (электронный абонемент).

- Представление заявления о возврате в связи с болезнью в «Ведогонь-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.

- К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, 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.

- 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.

- В случае невозможности представления посетителем в указанный срок документов, 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 представлены посетителем не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

- Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются «Ведогонь-театром», либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) «Ведогонь-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).

- «Ведогонь-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 представления посетителем документов в срок не более 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в «Ведогонь-театр» либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в настоящих Правилах.

- По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов «Ведогонь-театр» либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий и сообщает об этом посетителю (его представителю).

- О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных настоящими Правилами, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, «Ведогонь-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 «Ведогонь-театра» либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

- «Ведогонь-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), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения «Ведогонь-театра» либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. «Ведогонь-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.

- В случае отказа посетителя от посещения проводимого «Ведогонь-театром» зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент, при соблюдении следующих условий:  
а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, 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 (за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами) представлены в «Ведогонь-театр» либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;  
в) документы 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 (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

4. Установить порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов, на проводимые «Ведогонь-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:

- В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией «Ведогонь-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.

- Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в кассу «Ведогонь-театра» 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), абонемент (электронный абонемент).

- Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в «Ведогонь-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.

- К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, 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).

- 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.

- В случае невозможности представления посетителем в срок указанных документов, 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 не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

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, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

- Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются «Ведогонь-театром» либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) «Ведогонь-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).

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

В случаях подачи документов в течение 14 дней с даты зрелищного мероприятия, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в «Ведогонь-театр» либо уполномоченному лицу в полном объеме документов.

- По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов «Ведогонь-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 и сообщает об этом посетителю (его представителю).

- О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных настоящими Правилами, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, «Ведогонь-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 организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

- О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, «Ведогонь-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 «Ведогонь-театра» либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. «Ведогонь-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.

- В случае отказа посетителя от посещения проводимого «Ведогонь-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 возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент при соблюдении следующих условий:
  - а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент 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 представлены в «Ведогонь-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 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 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), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента.

5. Контроль по исполнению приказа оставляю за собой

Первый заместитель  
художественного руководителя

И.В. Варфоломеева

С приказом ознакомлены:

Начальник отдела маркетинга

Ю.Ю.Романова

Главный администратор

Т.В. Варфоломеева

Заведующий билетной кассой

О.М. Афонина