

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Директор ГБУК г. Москвы «Московский академический театр сатиры»  
Агаев М.Г.  
2021 года



## **ПОЛОЖЕНИЕ о порядке возвратов билетов.**

1. Настоящее Положение о порядке возврата билетов (далее – Положение) определяет порядок и условия возврата приобретённых физическими лицами билетов на посещение ГБУК г. Москвы «Московский академический театр сатиры» (далее – Театр).

2. Положение разработано в соответствии с Законом РФ «Основы законодательства РФ о культуре», Правилами и условиями 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, утв. постановлением Правительства РФ №1491 от 18.09.2020г. «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».

3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

– абонемент, электронный абонемент – документы по форме, установленной Министерством культуры РФ, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединённых общей тематикой зрелищных мероприятий Театра в течение срока, определённого в абонементе (электронном абонементе);

– билет, электронный билет – документы по форме, установленной Министерством культуры РФ, 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 (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путёвку (электронную экскурсионную путёвку) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе, именной экскурсионной путёвке;

– экскурсионная путёвка (электронная экскурсионная путёвка) – документы по форме, установленной Министерством культуры РФ, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой Театром.

Для целей настоящего Положения термины «билет» («электронный билет»), «абонемент» («электронный абонемент») и «экскурсионная путёвка» («электронная экскурсионная путёвка») «объединены» одним термином «билет» («электронный билет»), если по тексту Положения не указано иное.

**4. Порядок и условия возврата билета в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя.**

4.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее – заявление о возврате).

Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры РФ (а до утверждения – по форме, установленной Театром).

4.2. Заявление о возврате представляется посетителем Театру либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

Представление заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя.

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением 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, содержащая его реквизиты, а также копия электронного кассового чека.

Кроме того, в заявлении о возврате посетитель указывает способ сообщения ему Театром принимаемых решений по его заявлению.

В случае неуказания соответствующего способа извещения, Театр вправе по своему усмотрению самостоятельно определить способ уведомления заявителя.

**4.3.** Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром в день их получения.

Рассмотрение и принятие заявления на возврат осуществляется не позднее 10 дней со дня приёма такого заявления, о чём посетителю сообщается путём направления письма-уведомления.

В случае принятия решения об отказе в возврате денежных средств с указанием причин посетитель уведомляется не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия такого решения.

В случае принятия решение о возврате денежных средств посетитель уведомляется не позднее 3 (трёх) дней со дня принятия такого решения. Денежные средства подлежат возврату в течение 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

**4.4.** Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю, зависит от срока, оставшегося до момента наступления зрелищного события, на которое приобретён билет:

- не позднее, чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия – 100% цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней до дня проведения зрелищного мероприятия – не менее 50% цены билета;
- менее чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия – не менее 30% цены билета.

Театр вправе отказать посетителю в возврате стоимости билета по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, в следующих случаях:

- если посетитель вернул билет менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;
- если билет (за исключением именованного) был продан в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов;
- билет является недействительным в соответствии с ч.2 ст.52.1 Основ законодательства РФ о культуре;
- заявление о возврате не содержит всех необходимых документов, указанных в настоящем пункте.

**5. Особенности порядка возврата билета в случае отказа посетителя от посещения Театра в связи с болезнью.**

**5.1.** Заявление о возврате в связи с болезнью с приложением соответствующих документов представляется посетителем в Театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретён билет.

**5.2.** Помимо указанных документов в п.4.2 настоящего Положения, к заявлению о возврате посетитель прилагает копию листка нетрудоспособности, выданного медицинской организацией в соответствии с законодательством РФ.

В случае невозможности предоставить листок нетрудоспособности в срок, указанный в п.5.1 настоящего Положения, посетитель вправе представить такой документ в течение 14 дней с даты проведения зрелищного мероприятия, на который был приобретён билет, при условии предоставления Заявления о возврате с приложением необходимых документов в срок, указанный в п.5.1 Положения.

**5.3.** Срок рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью рассматривается в течение 10 дней со дня их приёма. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

При этом срок начинает исчисляться с момента направления посетителем всех необходимых документов в полном объёме.

**5.4.** Дополнительным условием принятия положительного решения о возврате билета, помимо указанного выше, является достоверный факт приобретения билета до возникновения болезни у посетителя, препятствующей посещению Театра.

**6. Особенности возврата билета в случае отказа посетителя от посещения Театра в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ.**

**6.1.** Заявление о возврате в связи со смертью родственника с приложением соответствующих документов представляется посетителем в Театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретён билет.

**6.2.** Помимо указанных документов в п.4.2 настоящего Положения, к заявлению о возврате посетитель прилагает копию свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя и копии документов, подтверждающих родство умершего лица с посетителем.

В случае невозможности предоставить указанных документов в срок, указанный в п.6.1 настоящего Положения, посетитель вправе представить такой документ в течение 14 дней с даты проведения зрелищного мероприятия, на который был приобретён билет, при условии предоставления Заявления о возврате с приложением необходимых документов в срок, указанный в п.6.1 Правил.

**6.3.** Срок рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью рассматривается в течение 10 дней со дней их приёма. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

При этом срок начинает исчисляться с момента направления посетителем всех необходимых документов в полном объёме.

**6.4.** Дополнительным условием принятия положительного решения о возврате билета, помимо указанного выше, является достоверный факт того, что 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; а также смерть наступила после даты приобретения билета.

## **7. Особенности возврата абонементов в случае отказа посетителя от посещения Театра.**

**7.1.** Абонементы, в том числе именные абонементы, на проводимые Театром зрелищные мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

**7.2.** Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата посетителем абонемента 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 РФ, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

**Примечание:** в этом положении Театром может быть установлено право посетителя на возврат частичной стоимости абонемента при отказе посетителя от посещения второго или последующих предусмотренных абонементом зрелищных мероприятий 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 РФ, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения второго или соответствующего последующего зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

**8.** Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения.