

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом художественного
руководителя-директора
ГБУК ЛО Театр «На Литейном»

от «09» января 2024г. № 2

Морозов С.А.



ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

на мероприятия, проводимые Государственным бюджетным учреждением
культуры Ленинградской области Драматический театр «На Литейном»

Санкт-Петербург,
2024 год

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила возврата билетов на мероприятия, проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры Ленинградской области Драматический театр «На Литейном» (далее – Театр), (далее – Правила) разработаны в соответствии с Уставом Театра, Гражданским кодексом РФ от 26.01.1996 № 14-ФЗ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 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», Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части» и на основании иных законов и подзаконных нормативных правовых актов Российской Федерации, Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

1.2. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом, регламентирующим порядок возврата посетителями приобретенных ими билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов, на посещение проводимого Театром мероприятия театрально-зрелищного, культурно-просветительного или зрелищно-развлекательного характера (далее – мероприятие) и возмещения Театром денежных средств за возвращенные билеты.

1.3. Под «билетом» в настоящих Правилах понимается бланк строгой отчетности при оказании услуг учреждениями культуры, распечатанный по форме, утвержденной приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702, и дополняемый при покупке в кассе театра и у билетных операторов первичным учетным документом, приравненным к кассовому чеку, сформированным в электронной форме и (или) отпечатанным с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между посетителем и лицом, осуществляющим реализацию билетов, за оказанные услуги, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Под «электронным билетом» понимается электронный документ по форме, утвержденной приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702, удостоверяющий заключение между посетителем и Театром договора, дающего право посетителю на посещение проводимого Театром мероприятия и содержащий информацию о дате, времени и месте проведения мероприятия, названии мероприятия, стоимости/категории/характеристике приобретенного места, штрих-код для прохождения контроля.

Под «именным билетом» понимается билет (электронный билет), дающий посетителю право на посещение проводимого Театром мероприятия только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя.

Под «посетителем» понимается физическое лицо, имеющее право на посещение проводимого Театром мероприятия, оплатившее билет (электронный билет) и (или) указанное в именованном билете.

Под «лицом, осуществляющим реализацию билетов» понимается Театр, а также уполномоченные им физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели) и юридические лица (билетные операторы), реализующие билеты на мероприятия, проводимые Театром, на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации

Федерации с Театром, граждане – на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с Театром.

2. Правила возврата билетов

в случае отказа посетителя от посещения мероприятия по личным причинам

2.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром 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, возврат билета посетителем (или иным лицом, приобретшим билет), осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации (см. Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491).

2.2. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 2.1. настоящих Правил, посетитель имеет право на возмещение стоимости возвращаемого им билета в следующих размерах:

– при возврате билета в срок не позднее чем за 10 (десять) дней до дня проведения мероприятия: в размере 100 % (Ста процентов) цены билета;

– при возврате билета в срок менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия: в размере 50 % (Пятидесяти процентов) цены билета;

– при возврате билета в срок менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия: в размере 30 % (Тридцати процентов) цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия менее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия Театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

2.3. Театр вправе не принимать к возврату билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки).

Правила и условия возврата таких билетов устанавливаются Театром применительно к каждой отдельной программе или акции.

Перед приобретением билетов на проводимые Театром мероприятия в рамках специальных программ и акций посетителю или иному лицу, имеющему намерение приобрести билет, необходимо ознакомиться с правилами и условиями возврата таких билетов.

Информация о правилах и условиях возврата билетов на проводимые Театром мероприятия в рамках специальных программ и акций доводится до сведения зрителей вместе с информацией о проведении каждой конкретной программы или акции путем размещения соответствующего сообщения в кассовом фойе Театра или ином общедоступном месте в здании Театра, а также через средства массовой информации, в том числе путем размещения на официальном сайте Театра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее по тексту – «сеть «Интернет») соответствующих сведений.

2.4. Порядок осуществления возврата билета

2.4.1. Для осуществления возврата билета, приобретенного в кассе Театра, и возмещения его стоимости посетителю надлежит заполнить заявление о возврате билета по установленной Министерством культуры Российской Федерации форме (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

2.4.1.1. Заявление о возврате билета с приложением оригинала неиспользованного билета и иных указанных в заявлении документов подается посетителем в кассу Театра либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

2.4.1.2. Заявления о возврате предоставляется посетителем в кассу Театра при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя); в случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению прилагается копия документа,

удостоверяющего личность посетителя.

2.4.1.3. К возврату принимаются оригиналы действительных билетов (т.е. не имеющих признаков недействительных в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре) с неповрежденным контролем.

2.4.1.4. Заявление о возврате билета должно быть представлено посетителем в кассу Театра в срок не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия.

2.4.2. Прием к возврату билета, приобретенного в кассе билетного оператора, а также электронного билета, приобретенного на официальном сайте билетного оператора в сети «Интернет», осуществляется билетным оператором в соответствии с общим порядком, предусмотренным настоящими Правилами.

2.4.3. Прием к возврату электронного билета, приобретенного на официальном сайте Театра в сети «Интернет» по адресу: <http://www.naliteinom.ru>, осуществляется ООО «ДТЗК» в соответствии с общим порядком, предусмотренным настоящими Правилами.

2.4.4. Театр, в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, рассматривает заявление и принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств.

2.4.5. О принятом решении Театр уведомляет посетителя в следующие сроки:

– о возврате денежных средств: в срок не позднее 3 дней со дня принятия решения;

– об отказе в возврате денежных средств: в срок не позднее 5 дней со дня принятия решения.

2.5. Порядок возмещения посетителю стоимости билета, принятого к возврату

2.5.1. Возмещение посетителю стоимости билета, приобретенного им в кассе Театра и принятого Театром к возврату, осуществляется в обозначенных в п. 2.2. настоящих Правил размерах и в соответствии с указанным в заявлении о возврате билета (по форме Приложения № 1 к настоящим Правилам) способом приобретения билета.

Театр осуществляют возврат денежных средств посетителю в срок не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возмещение посетителю стоимости билета, приобретенного им в порядке наличного расчета, производится в кассе Театра.

Возмещение посетителю стоимости билета, приобретенного им в порядке безналичного расчета, осуществляется в безналичном порядке в соответствии с реквизитами банка, осуществляющего обслуживание счета посетителя, указанным в заявлении о возврате билета или приложенным отдельным документом к заявлению о возврате билета.

Возмещение посетителю стоимости именного билета, приобретенного в рамках программы «Пушкинская карта», осуществляется в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на карту, использованную при приобретении билета, принятого к возврату.

2.5.2. Возмещение посетителю стоимости билета, приобретенного им в кассе билетного оператора, а также электронного билета, приобретенного на официальном сайте билетного оператора в сети «Интернет», и принятого билетным оператором к возврату, осуществляется билетным оператором в обозначенных в п. 2.2. настоящих Правил размерах.

2.5.3. Возмещение посетителю стоимости электронного билета, приобретенного им на официальном сайте Театра в сети «Интернет» по адресу: <http://www.naliteinom.ru>, и принятого ООО «ДТЗК» к возврату, осуществляется ООО «ДТЗК» в обозначенных в п. 2.2. настоящих Правил размерах.

3. Правила возврата билетов в случае отмены, замены либо переноса мероприятия

3.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Театром мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета.

3.2. Для осуществления возврата билета, приобретенного в кассе Театра, в кассе билетного оператора, а также электронного билета, приобретенного на официальном сайте билетного оператора в сети «Интернет», посетителю надлежит заполнить заявление в порядке, установленном в п. 2.4.1. настоящих Правил.

3.2.1. Прием обращений о возврате производится Театром после официального оповещения о замене, отмене или переносе мероприятия.

3.2.2. Официальное оповещение осуществляется Театром путем размещения соответствующего сообщения в кассовом фойе Театра или ином общедоступном месте в здании Театра, а также через средства массовой информации, в том числе путем размещения на официальном сайте Театра в сети «Интернет» соответствующих сведений.

3.2.3. В случае введения органами государственной власти на всей территории Российской Федерации либо на ее части при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации информация о сопряженной с указанными режимами отмене или о переносе мероприятия размещается Театром в срок не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов.

В случае невозможности в указанный выше срок определить дату и время проведения перенесенного мероприятия Театр размещает на своем официальном сайте в сети «Интернет» информацию о переносе мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена Театром в срок не позднее 6 месяцев с даты отмены указанных выше режимов.

3.3. Возмещение посетителю стоимости билета, приобретенного им в кассе Театра, в кассе билетного оператора, а также электронного билета, приобретенного на официальном сайте билетного оператора в сети «Интернет», осуществляется в обозначенном в п. 3.1. настоящих Правил размере и в соответствии с указанным в заявлении на возврат билета способом приобретения билета, аналогично порядку, установленному пунктом 2.5. настоящих Правил.

3.4. Возмещение посетителю полной стоимости билета при отмене мероприятий, проводимых Театром, в связи с введением режимов, указанных в п. 3.2.3. настоящего Положения, осуществляется Театром или уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, по его инициативе посетителя в следующем порядке:

– в срок не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета в Театр или к уполномоченному лицу с помощью сайта в сети «Интернет», через который был оформлен и приобретен билет;

– в срок не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета в Театр или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в 3.2.3. настоящего Положения.

3.4.1. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета в Театр или к уполномоченному лицу, у которого был приобретен билет, в следующие сроки с даты отмены режимов, указанных в п. 3.2.3. настоящего Положения:

– в срок не позднее 6 месяцев в случае отмены мероприятий, проводимых Театром, в связи с введением режимов, указанных в п. 3.2.3. настоящего Положения;

– в срок не позднее 9 месяцев в случае, если мероприятие считается отмененным, когда Театр в срок не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в п. 3.2.3. настоящего Положения, не определил дату и время проведения перенесенного мероприятия и не разместили информацию об этом на своем официальном сайте в сети «Интернет».

3.5. В случае если официальное оповещение зрителей об отмене, замене либо переносе проводимого Театром мероприятия осуществлено Театром в день проведения мероприятия, возврат билета, приобретенного в кассе Театра, может быть произведен посетителем без соблюдения процедуры заполнения заявления в порядке, установленном в п. 2.4.1. настоящих Правил, а путем непосредственного возврата билета в кассу Театра в день проведения мероприятия, при этом возмещение такому лицу стоимости возвращенного билета осуществляется кассой Театра в момент его возврата посредством того способа расчетов, который был использован при приобретении возвращенного билета.

3.6. Возврат электронного билета, приобретенного посетителем на официальном сайте Театра в сети «Интернет» по адресу: <http://www.naliteinom.ru>, и возмещение его стоимости осуществляется в обозначенном в п. 3.1. настоящих Правил размере в следующем порядке:

– при обращении посетителя в адрес ООО «ДТЗК» с соответствующим заявлением на возврат билета на мероприятие Театра, подлежащее отмене, замене или переносу, возмещение стоимости возвращаемого билета или обмен билета осуществляется ООО «ДТЗК» в соответствии с правилами, установленными ООО «ДТЗК» (см. информацию на официальном сайте: <https://www.bileter.ru/ticket-return>).

4. Прочие условия

4.1. При переносе мероприятия Театр или уполномоченное лицо, у которого приобретен билет, вправе предложить посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету либо вернуть стоимость билета.

4.2. Особенности отмены, замены либо переноса проводимого Театром мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов на проводимые мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, установлены Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части».

4.3. Театр вправе изменять порядок и сроки возмещения денежных средств посетителям, осуществляющим возврат билетов применительно к каждому конкретному мероприятию.

Указанные изменения вводятся Театром в действие путем утверждения художественным руководителем-директором Театра новой редакции Правил возврата билетов на мероприятия, проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры Ленинградской области Драматический театр «На Литейном» или Изменений к Правилам возврата билетов.

Принятые Театром изменения доводятся до сведения зрителей путем их размещения в кассовом фойе Театра или ином общедоступном месте в здании Театра, а также через средства массовой информации, в том числе путем размещения на официальном сайте Театра в сети «Интернет».

4.4. Театр обязуется информировать посетителей через средства массовой информации, в том числе путем размещения на официальном сайте Театра в сети «Интернет», размещенном по адресу: <http://www.naliteinom.ru>, следующих сведений:

- об установленных Театром ценах на билеты на проводимые Театром мероприятия;
- о лицах, уполномоченных на реализацию билетов на проводимые Театром мероприятия, в том числе о билетных операторах (в виде перечня билетных операторов с указанием официального наименования юридического лица, наименования торговой марки билетного оператора, адреса официального сайта в сети «Интернет»);
- о формах, реквизитах и элементах оформления билетов на проводимые Театром мероприятия;
- о правилах возврата билетов, сроках и месте проведения расчетов со посетителями в случае возврата ими приобретенных ранее билетов;
- о лицах, на которые возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета, о лицах, на которые возложена обязанность по возврату посетителю стоимости билета в иных размерах;
- о мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя, в том числе документов, удостоверяющих личность

иностранного гражданина или лица без гражданства, с указанием сведений о посетителе (фамилии, имени и отчества) в билете (именной билет), в случае реализации Театром именных билетов;

– о специальных программах и акциях, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки) на проводимые Театром мероприятия, включая информацию о праве Театра не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты;

– о замене, отмене или переносе проводимых Театром мероприятий.

4.5. В случае осуществления возврата билетов, приобретенных посетителями путем использования подарочного сертификата, возврат таких билетов и возмещение посетителям денежных средств осуществляется в общем порядке, установленном настоящими Правилами в зависимости от причины возврата билетов, формы приобретенных билетов (бланк строгой отчетности или электронный билет) и условий возврата.

4.6. Порядок и условия возврата билетов юридическим лицом, осуществившим их приобретение на основании договора (контракта), заключенного с Театром согласно действующим в Российской Федерации правилам гражданского оборота, устанавливаются соответствующими положениями такого договора (контракта).

5. Заключительные положения

5.1. Настоящие Правила вступают в действие со дня их утверждения Приказом художественного руководителя-директора Театра.

5.2. В иных случаях, не предусмотренных настоящими Правилами и (или) договорами, заключенными между Театром и уполномоченными им лицами на реализацию билетов на проводимые Театром мероприятия, а также на возмещение посетителю стоимости возвращаемого билета, Театру, указанным лицам и посетителям следует руководствоваться нормами действующего законодательства Российской Федерации.

5.3. К настоящим Правилам прилагается и является его неотъемлемой частью следующее приложение:

Приложение № 1 – Форма заявления о возврате билета.

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТА

<p>В ГБУК ЛО Театр «На Литейном» 190000, Санкт-Петербург, пр. Литейный, д. 51</p> <p>От _____ (указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя (его представителя)</p> <p>_____ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)</p> <p>Адрес: _____</p> <p>Электронная почта: _____</p> <p>Телефон: _____</p>	
<p>ЗАЯВЛЕНИЕ</p>	
<p>Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.</p>	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)	
<p>К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):</p>	

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента, в том числе именного билета, именного абонеента.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонеентов (электронных абонеентов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонеентов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным ГБУК ЛО Театр «На Литейном», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК ЛО Театр «На Литейном» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ / _____
(дата)

(подпись)

_____ / _____
(фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____