

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ТЕАТР НА ТАГАНКЕ»

ПРИКАЗ

02.06.2021

№ 51/02

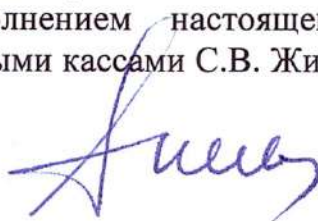
Об утверждении
Правил возврата билетов

В целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов лиц, осуществляющих возврат ранее приобретенных ими билетов на мероприятия, проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Московский театр на Таганке»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить со 2 июня 2021 г. в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский театр на Таганке» Правила возврата билетов согласно приложению к настоящему приказу.
2. Отменить действие приказов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр на Таганке» от 11.03. 2020 № 29/ОД «Об утверждении Правил возврата билетов» и от 15.04.2021 № 34/ОД «О внесении изменений в приказ Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр на Таганке» от 11.03.2021 № 29/ОД «Об утверждении Правил возврата билетов».
3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заведующего билетными кассами С.В. Жиляеву.

Директор



И.В. Апексимова

**Положение о порядке возврата билетов на проводимые
Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы
«Московский театр на Таганке» мероприятия**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила возврата театральных билетов (далее – Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность государственных бюджетных учреждений культуры, на основе внутренних нормативных документов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр на Таганке» (далее – Театр), связанных с реализацией театральных билетов, с целью улучшения качества обслуживания посетителей.

1.2. Настоящие Правила определяют основания и порядок возврата посетителями билетов (электронных билетов) на проводимые Театром мероприятия, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты) на проводимые Театром мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

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

- "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).

2. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимое Театром мероприятие в случае его отмены, замены или переноса

2.1. В случае отмены, замены или переноса мероприятия Театр возвращает покупателю полную номинальную стоимость, указанную в билете.

2.2. В случае отмены, замены или переноса мероприятия Театром:

- Возврат билетов, которые были приобретены непосредственно в кассе Театра и возврат их стоимости покупателям осуществляется исключительно в обмен на сдаваемые бланки билетов, изготовленные Театром, при наличии фискального кассового чека при оплате заказа наличными денежными средствами, а в случае оплаты банковской пластиковой картой - слипа (чека об оплате картой) и банковской пластиковой карты, по которой производилась оплата, согласно прилагаемому слипу (денежные средства возвращаются на ту же банковскую пластиковую карту, с которой производилась оплата);

- Возврат билетов, приобретённых по коллективным заявкам организаций по безналичному расчёту, принимается по возвратной накладной, денежные средства перечисляются на расчётный счёт организации, оплатившей билеты;

- При отмене мероприятия возврат билетов, оплаченных покупателями с использованием сети Интернет на официальном сайте Театра (<https://tagankateatr.ru/>), осуществляется непосредственно на карту, с которой был оплачен заказ. Стоимость билетов возвращается автоматически без участия покупателя непосредственно в день получения билетной кассой Театра информации об отмене мероприятия.

- При переносе или замене мероприятия возврат билетов, оплаченных покупателями с использованием сети Интернет на официальном сайте Театра (<https://tagankateatr.ru/>), оплаченные средства возвращаются покупателю по его заявлению на ту же карту, с которой был оплачен заказ. Бланк заявления можно получить на сайте театра или по запросу при обращении на электронную почту or-taganka@mail.ru. Заявление должно содержать паспортные данные покупателя, а также иные идентифицирующие заказ билетов данные (номер заказа, дата оплаты заказа, адрес электронной почты, указанной при оформлении заказа), причину возврата билетов, собственноручную подпись покупателя. Скан или фото, заполненного покупателем заявления, высылается на электронную почту or-taganka@mail.ru;

2.3. Стоимость билетов, оплаченных покупателями у партнеров (агентов) Театра, в том числе с использованием сети Интернет, возвращается непосредственно партнерами (агентами) Театра, принявшими оплату билетов. Театр не несет ответственность по расчетам покупателей с третьими лицами.

2.4. Стоимость брони, доставки билетов, комиссионных и любых других наценок, которые покупатель уплатил партнерам (агентам) Театра или иным лицам при приобретении билетов, Театром не возвращается и не выплачивается, какая-либо другая компенсация Театром не производится.

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

3.1. 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) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее – заявление о возврате) по форме, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. Театр возвращает покупателю полную номинальную стоимость, указанную в билете.

3.2. Представление заявления о возврате в Театр производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя, представителем предъявляется доверенность).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

Возврат билетов, приобретенных в кассе театра, осуществляется в кассе Театра, по утверждённому Театром режиму работы билетной кассы Театра.

3.3. Билеты на какое-либо из мероприятий могут быть возвращены покупателями не позднее дня проведения соответствующего мероприятия, при этом:

- при возврате более, чем за 3 (три) календарных дня до даты проведения мероприятия – покупателям возвращается полная стоимость билетов, указанная на билетных бланках;
- в случае возврата позже, чем за 3 (три) календарных дня до даты проведения мероприятия стоимость билетов покупателям не возвращается.

3.4. Билеты, приобретаемые по специальным акциям (в т.ч. реализуемые со скидкой) к возврату по инициативе покупателя не принимаются.

3.5. Возврат билетов, приобретенных в кассе Театра:

3.5.1. Для возврата стоимости приобретенных билетов, покупателю необходимо предъявить:

- билеты, изготовленные Театром на билетных бланках;
- фискальный кассовый чек при оплате заказа наличными денежными средствами;
- слип (чек об оплате картой) и карту, по которой производилась оплата, согласно прилагаемому слипу в случае оплаты банковской пластиковой картой.

3.5.2. Возврат стоимости билетов покупателям билетной кассой, оплаченных наличными денежными средствами, осуществляется

исключительно в обмен на сдаваемые бланки билетов, изготовленные Театром, при наличии фискального кассового чека.

3.5.3. Возврат стоимости билетов покупателям билетной кассой, оплаченных банковской картой, осуществляется исключительно в обмен на сдаваемые бланки билетов, изготовленные Театром, при наличии фискального кассового чека и слипа (чек об оплате картой) и карты, по которой производилась оплата, согласно прилагаемому слипу (денежные средства возвращаются на ту же карту, с которой производилась оплата).

3.6. Возврат билетов, приобретенных с использованием сети Интернет на официальном сайте театра (<https://tagankateatr.ru/>):

- Возврат стоимости приобретенных билетов на сайте Театра производится сотрудником отдела продаж;
- Бланк заявления можно получить на сайте театра или по запросу при обращении на электронную почту op-taganka@mail.ru;
- Заявление должно содержать паспортные данные покупателя, а также иные идентифицирующие заказ билетов данные (номер заказа, дата оплаты заказа, адрес электронной почты, указанной при оформлении заказа), причину возврата билетов, собственноручную подпись покупателя;
- Скан или фото, заполненного покупателем заявления, высылается на электронную почту op-taganka@mail.ru;
- Денежные средства возвращаются на ту же карту, с которой производилась оплата.

3.7. Стоимость брони, доставки билетов, комиссионных и любых других наценок, которые покупатель уплатил партнерам (агентам) Театра или иным лицам при приобретении билетов, не возвращается и не выплачивается, какая-либо другая компенсация Театром не производится.

3.8. Стоимость билетов, оплаченных покупателями партнерам (агентам) Театра, в том числе с использованием сети Интернет, возвращается непосредственно партнерами (агентами) Театра, принявшими оплату билетов, согласно договору (оферте), заключаемому в момент приобретения билетов с каждым конкретным партнёром (агентом). Театр не несет ответственность по расчетам покупателей с третьими лицами.

3.9. По требованию посетителя (его представителя) Театр 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.

3.10. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Театр 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 настоящих Правилах, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.11. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных настоящими Правилами, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр 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.

3.12. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Театр не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Театр сообщает посетителю о возврате денежных средств посредством электронной почты, телефона или на адрес почтового адреса, указанных посетителем в заявлении о возврате.

3.13. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет) рассчитывается Театром в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

3.14. Особенности возврата электронных билетов, проданных Театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате по инициативе в форме электронного документа, могут определяться в соответствии с собственным порядком возврата с учетом технических возможностей Театра.

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

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

4.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Театр либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме при возврате электронного билета (предоставить скан или фото заявления на возврат электронного билета на адрес электронной почты or-taganka@mail.ru) с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет). Театр принимает на возврат электронные билеты, оплаченные покупателями с использованием сети Интернет на официальном сайте Театра (<https://tagankateatr.ru/>) и билеты оплаченные через кассу Театра, изготовленные Театром на билетных бланках. Театр возвращает покупателю полную номинальную стоимость, указанную в билете. Стоимость билетов, оплаченных покупателями у партнеров (агентов) Театра, в том числе с использованием сети Интернет, возвращается непосредственно партнерами (агентами) Театра, принявшими оплату билетов. Театр не несет ответственность по расчетам покупателей с третьими лицами.

4.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Театр 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 на адрес электронной почты or-taganka@mail.ru прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя (представителя, с приложением документов о его полномочиях).

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

- а) билеты, изготовленные Театром на билетных бланках, фискальный кассовый чек при оплате заказа наличными денежными средствами, слип (чек об оплате картой) и карту, по которой производилась оплата, согласно прилагаемому слипу в случае оплаты банковской пластиковой картой (при покупке билетов в кассе Театра) или электронный билет, приобретенный на официальном сайте Театра (<https://tagankateatr.ru/>);

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.

4.5. 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.

4.6. В случае невозможности представления посетителем в срок не позднее дня проведения мероприятия необходимых документов, указанных в подпункте "б" пункта 4.4 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 4.2 настоящих Правил.

4.7. По требованию посетителя (его представителя) Театр 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.

4.8. Театр 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 4.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр в полном объеме необходимых документов.

4.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Театр 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 4.13 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 4.13 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр 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.

Театр сообщает посетителю о возврате денежных средств посредством электронной почты, телефона или на адрес почтового адреса, указанных посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

4.11. Театр 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, которые были указаны посетителем в заявлении о

возврате в связи с болезнью. Театр 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.

4.12. Особенности возврата электронных билетов, проданных Театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи с болезнью в форме электронного документа, могут определяться в соответствии с собственным порядком возврата с учетом технических возможностей Театра.

4.13. 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) 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 в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.6 настоящих Правил) представлены в Театр либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 4.4 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 4.2 - 4.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

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

5. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) 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

5.1. 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 РФ, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры РФ.

5.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Театр либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме при возврате электронного билета (предоставить скан или фото заявления на возврат электронного билета на адрес электронной почты or-taganka@mail.ru) с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет). Театр принимает на возврат электронные билеты, оплаченные покупателями с использованием сети Интернет на официальном сайте Театра (<https://tagankateatr.ru/>) и билеты оплаченные через кассу Театра, изготовленные Театром на билетных бланках. Театр возвращает покупателю полную номинальную стоимость, указанную в билете. Стоимость билетов, оплаченных покупателями у партнеров (агентов) Театра, в том числе с использованием сети Интернет, возвращается непосредственно партнерами (агентами) Театра, принявшими оплату билетов. Театр не несет ответственность по расчетам покупателей с третьими лицами.

5.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Театр 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 на адрес электронной почты or-taganka@mail.ru прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

а) билеты, изготовленные Театром на билетных бланках, фискальный кассовый чек при оплате заказа наличными денежными средствами, слип (чек об оплате картой) и карту, по которой производилась оплата, согласно прилагаемому слипу в случае оплаты банковской пластиковой картой (при покупке билетов в кассе Театра) или электронный билет, приобретенный на официальном сайте Театра (<https://tagankateatr.ru/>);

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).

5.5. 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.

5.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 5.2 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 5.4 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 5.2 настоящих Правил.

5.7. По требованию посетителя (его представителя) Театр 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.

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

В случаях, предусмотренных пунктом 5.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр в полном объеме документов, указанных в пункте 5.4 настоящих Правил.

5.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр 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 5.13 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

5.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 5.13 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр 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.

Театр сообщает посетителю о возврате денежных средств посредством электронной почты, телефона или на адрес почтового адреса, указанных посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

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

билета) Театр не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи, которые были указаны посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр 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.

5.12. Особенности возврата электронных билетов, проданных Театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи со смертью в форме электронного документа, могут определяться в соответствии с собственным порядком возврата с учетом технических возможностей Театра.

5.13. 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) 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 в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5.6 настоящих Правил) представлены в Театр либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 5.4 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 5.2 - 5.6 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 мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;

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

6. Заключительные положения

6.1. В случае утери билетов посетителем (зрителем), деньги за утерянные билеты не возвращаются, места на другие мероприятия не предоставляются, какая-либо другая компенсация Театром не производится.

6.2. В случае опоздания посетителем (зрителем) на мероприятие билеты на такое мероприятие к возврату не принимаются, денежные средства не возвращаются, места на другие мероприятия не предоставляются, какая-либо другая компенсация Театром не производится.