

УТВЕРЖДЕНО:
приказом директора МБУК
«Туапсинский театр юного зрителя»
от 29.01.2021 г. № 14/1

Правила возврата театральных билетов в МБУК «Туапсинский театр юного зрителя»

Настоящие Правила возврата билетов для физических лиц (далее – Правила) определяют порядок возврата билетов, купленных на мероприятия, проводимые в МБУК «ТТЮЗ» (далее – театр), в том числе по «Пушкинской карте», на основании приказа министерства культуры РФ от 22.03.2021г. № 35.

Билеты по «Пушкинской карте» можно купить на сайте и в кассе театра.

1. В случае отмены проводимого театром мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном театром порядке полная стоимость билета.

2. В случае замены/переноса, проводимого театром мероприятия билеты, остаются действительными. Обмен билетов не производится. В случае замены мероприятия билеты к возврату принимаются не позднее даты проведения замененного мероприятия. В случае переноса мероприятия, билеты к возврату принимаются.

3. Билеты, реализованные театром в рамках специальных предложений, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе скидки), к возврату не принимаются.

4. Входные билеты без места возврату не подлежат.

5. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным театром, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты, являются недействительными, не дают права на посещение проводимых театром зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

6. Специальный порядок возврата билетов может быть принят театром в нестандартной ситуации, о чем театр информирует посетителей на официальном сайте.

7. Возврат денежных средств за билеты осуществляется только после подачи посетителем полного комплекта документов. Комплект документов, поступивший на электронную почту с 19:00 до 23:59 текущего дня, датируется следующим днем.

8. Театр вправе отказать в возврате денежных средств за билеты, если полный комплект документов не был представлен в установленные настоящими Правилами сроки или содержит недостоверную информацию.

9. Театр принимает решение о возврате денежных средств за билеты в течение 10 дней с момента поступления в театр полного комплекта документов. В случае принятия положительного решения, театр возвращает денежные средства в течение 10 дней с момента принятия такого решения.

10. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

11. В таком случае посетитель имеет право с даты предоставления полного комплекта документов:

- 100% не позднее, чем за 10 дней (либо, если отменен спектакль)
- 50% не позднее, чем за 5 дней
- 30% не позднее, чем за 3 дней
- 0% в день проката спектакля

12. Для возврата билетов, купленных в кассе театра, в том числе именных билетов приобретенных по «Пушкинской карте», посетителю необходимо подать в кассу театра следующий комплект документов:

- заполненное заявление на возврат билетов, купленных в кассе театра;
- оригиналы билетов;
- реквизиты банковского счета посетителя: полное наименование банка, ИНН, КПП, БИК банка, номер корреспондентского счета банка, ФИО, номер расчетного счета (в случае возврата билетов менее, чем за 10 дней до мероприятия);
- банковскую карту, которой были оплачены билеты (в случае, если билеты были оплачены картой); - паспорт.

В случае принятия театром положительного решения о возврате денежные средства перечисляются посетителю одним из следующих способов:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия возврат денежных средств за билеты, купленные за наличный расчет в кассе, осуществляется наличными в кассе театра.

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия возврат денежных средств за билеты, купленные в кассе театра через банковский терминал, осуществляется на банковскую карту, по которой был проведен платеж.

- менее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия возврат денежных средств за билеты, купленные за наличный расчет или через банковский терминал в кассе театра, осуществляется на реквизиты банковского счета посетителя, указанного в заявлении.

13 Для возврата билетов, купленных на официальном сайте театра (электронных билетов), в том числе по «Пушкинской карте», в мобильном приложении, посетителю необходимо прислать на электронный адрес следующий комплект документов:

- заполненное заявление на возврат билетов, купленных на сайте театра в виде скан-копии или фотографии в случае покупки билетов по «Пушкинской карте»);

- реквизиты банковского счета заявителя: полное наименование банка, ИНН, КПП, БИК банка, номер корреспондентского счета банка, ФИО, номер расчетного счета (в случае возврата билетов менее, чем за 10 дней до мероприятия);

- в случае покупки в мобильном приложении необходимо прислать дополнительно копии билетов и электронных кассовых чеков на покупку билетов.

В случае принятия театром положительного решения о возврате денежные средства перечисляются посетителю одним из следующих способов:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте на официальном сайте театра, осуществляется на банковскую карту, по которой был проведен платеж.

- менее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте на официальном сайте театра, осуществляется на реквизиты банковского счета посетителя, указанного в заявлении.

14. Для возврата билета в связи с болезнью посетителю необходимо не позднее дня проведения мероприятия представить в театр следующий комплект документов:

- заполненное заявление на возврат билета в связи с болезнью посетителя;

- реквизиты банковского счета посетителя: полное наименование банка, ИНН, КПП, БИК банка, номер корреспондентского счета банка, ФИО, номер расчетного счета;

- оригинал неиспользованного билета (допускается предоставление оригинала билета в течение 14 дней со дня проведения мероприятия) или копию неиспользованного

электронного билета (в зависимости от вида билетов), приобретенного до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия;

- копию электронного чека на покупку билета (в случае, если это электронный билет);
- копию листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия. Допускается предоставление этого документа в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что остальные необходимые документы представлены вовремя;
- паспорт.

Один листок нетрудоспособности либо справка (медицинское заключение) может послужить основанием к возврату одного билета.

15. Для возврата билета в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником, посетителю необходимо не позднее дня проведения мероприятия представить в театр следующий комплект документов:

- заполненное заявление на возврат билета в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником;
- реквизиты банковского счета посетителя: полное наименование банка, ИНН, КПП, БИК банка, номер корреспондентского счета банка, ФИО, номер расчетного счета;
- оригинал неиспользованного билета (допускается предоставление оригинала билета в течение 14 дней со дня проведения мероприятия) или копию неиспользованного электронного билета (в зависимости от вида билетов), приобретенного до смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником;
- копию электронного чека на покупку билета (в случае, если это электронный билет);
- копию свидетельства или справки о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником, наступившей не ранее 14 дней до проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия. Допускается предоставление этого документа в течение 14 дней со дня проведения мероприятия;
- 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. Допускается предоставление этих документов в течение 14 дней со дня проведения мероприятия;
- паспорт.

16. В случае непредставления посетителем обязательных для прохода в Театр документов, например, QR-кода, справки, подтверждающей наличие медицинского отвода от вакцинации против коронавирусной инфекции, проход в Театр посетителю запрещается, билет к возврату денежных средств в день спектакля не принимается.

Директор МБУК «ТТЮЗ»

С.Н. Позолотина

