

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
" ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ
ТЕАТР ИМЕНИ МОССОВЕТА "

П Р И К А З

30.12.2020

№ 85/0

**Об утверждении Правил и условий возврата билетов и абонементов
в случае отказа посетителя от посещения в
Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени Моссавета"**

Руководствуясь статьей 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 01.04.2020), Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения", приказываю:

1. Ввести в действие "Правила и условия возврата билетов, абонементов в случае отказа посетителя от посещения в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссавета", в соответствии с приложением.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



В.Т. Панфилова

ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ И АБОНЕМЕНТОВ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ИХ ПОСЕЩЕНИЯ

I. Общие положения

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов на проводимые театром театрално-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные посетителями билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы), в том числе именные, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета" (далее театр) мероприятия в случае отказа посетителей от их посещения.

2. Театр в соответствии с настоящими Правилами утверждает собственный порядок возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) (далее, при совместном упоминании - билетная продукция) и переоформления на других лиц (с указанием в приложении 1 к настоящим Правилам должностных лиц, осуществляющих такое переоформление) билетной продукции, в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий (далее - собственный порядок возврата). В случае приобретения билетной продукции билетными агентами – правила возврата билетной продукции установлены билетными агентами на сайтах продажи билетной продукции. Порядок возврата у билетных агентов театра не может предоставлять посетителю меньше прав и устанавливать менее благоприятные условия возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), чем это предусмотрено настоящими Правилами.

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

"абонемент", "электронный абонемент" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой мероприятий Театра;

"билет", "электронный билет" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, 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), и (или) указанное в именном билете, именном абонементе;

"билетный агент" - организация или лицо, осуществляющее реализацию билетной продукции театра; перечень билетных агентов указан на официальном сайте театра.

II. Порядок и условия возврата посетителем билетной продукции на проводимое театром зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

4. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного 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), абонемента (электронного абонемента), в том числе именного билета, именного абонемента и возмещении денежных средств за неиспользованную билетную продукцию, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена в приложении 2 к настоящим Правилам.

5. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в театр (в случае, если билетная продукция была приобретена в театре) либо билетному агенту, у которых была приобретена билетная продукция, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении по юридическому адресу театра 125009, Москва, Б. Садовая ул., 16.

6. Представление (очное) заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

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

7. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного

билета, абонеента, в том числе именного билета, именного абонеента. При возврате электронного билета, электронного абонеента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонеента содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента, а также копия электронного кассового чека.

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

9. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром (билетным агентом) в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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).

10. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) осуществляет их рассмотрение, 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, указанных в пункте 16 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

11. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 16 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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), абонемент (электронный абонемент) (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.

Способ сообщения посетителю решения театра либо уполномоченного лица билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

12. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения театра либо уполномоченного лица билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю за билетную продукцию производится в том же порядке, в котором билетная продукция была приобретена .

13. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) рассчитывается театром либо уполномоченным лицом билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) в соответствии с положениями, предусмотренными статьей 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, а именно:

- случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия **по причинам, не связанным** с возвратом 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, посетитель имеет право при возврате билета, абонемента:

не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия вправе получить обратно 100 процентов цены билета или абонемента (за вычетом комиссии билетного агента);

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета или абонемента;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения

зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета или абонеента.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия **по причинам, не связанным** с возвратом 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 - менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета или абонеента.

Для абонеентов на проводимые театром зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонеентом зрелищного мероприятия.

В случае отказа посетителя от абонеента при погашенном одном или нескольких мероприятиях, предусмотренных абонеентом – театр вправе не возвращать посетителю стоимость абонеента.

Билеты, абонеенты (за исключением именных билетов, именных абонеентов), реализованные театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонеентов (в том числе льготы, скидки), по решению театра могут не приниматься к возврату.

Театр при возврате посетителем билета или абонеента на проводимое театром зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое театром зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета, абонеента. Возврат посетителю стоимости билета или абонеента осуществляется театром либо уполномоченным лицом билетного агента, у которого были приобретены билет или абонеент, если договором уполномоченного лица с театром на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонеента.

Театр не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем сверх установленной театром цены билета или абонеента, в том числе именного билета, именного абонеента.

14. По решению театра именные билеты, именные абонеенты могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации.

15. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонеентов, проданных театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа

прописываются на официальном сайте театра <https://mossoveta.ru>.

16. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного 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 вернуть билетную продукцию, 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 (билеты, абонементы формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, абонементы, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным театром, билеты, абонементы, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы являются недействительными, не дают права на посещение проводимых театрами зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату);

б) заявление о возврате билетной продукции (кроме абонемента (электронного абонемента), представлено в театр либо уполномоченному лицу билетного агента не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, представлено в театр либо уполномоченному лицу билетного агента не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых театром принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5 - 8 настоящих Правил.

III. Порядок переоформления именных билетов, именных абонементов на проводимые театром зрелищные мероприятия

17. Посетитель, приобретший именной билет, именной абонемент на проводимое театром зрелищное мероприятие, вправе обратиться в театр не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонемента на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении утверждается приложением 3 к настоящим Правилам.

18. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе) в театр.

19. 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, или именной абонемент.

20. 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 или 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 случаях, указанных в абзаце втором настоящего пункта, 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 или именной абонемент.

21. Переоформление именного билета, именного абонемента осуществляется театром в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в пунктах 17 - 20 настоящих Правил.

**IV. Порядок и условия возврата посетителем
билетной продукции в случае отказа посетителя
от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально
подтвержденными обстоятельствами, связанными
с болезнью посетителя**

22. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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 приложением 4 к настоящим Правилам.

23. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в театр либо уполномоченному лицу билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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).

24. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в театр либо уполномоченному лицу билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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.

25. 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.

26. 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.

27. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 23 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 25 настоящих Правил, 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, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 23 настоящих Правил.

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, указанные в пунктах 24 и 25 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

28. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром либо уполномоченным лицом билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) театр, либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом), 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).

29. Театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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 27 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в театр либо уполномоченному лицу билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) в полном объеме документов, указанных в пункте 25 настоящих Правил.

30. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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, указанных в пункте 34 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

31. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 34 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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 театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

32. Театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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 (с учетом положений пункта 49 настоящих Правил), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения театра либо уполномоченного лица билетного агента (в

случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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.

33. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов, 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 указываются на официальном сайте театра <https://mossoveta.ru>.

34. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть 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 (билеты, абонементы формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, абонементы элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным театром, билеты, абонементы, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы - являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Театром зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату);

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 27 настоящих Правил) представлены в театр либо уполномоченному лицу билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 25 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 23 - 27 настоящих Правил;

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.

**V. Порядок и условия возврата посетителем
билетной продукции в связи со смертью
лица, являвшегося членом его семьи или его близким
родственником в соответствии с Семейным кодексом
Российской Федерации**

35. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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 приложением 5 к настоящим Правилам.

36. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в театр либо уполномоченному лицу билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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).

37. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в 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.

38. 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 абонеента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента, 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).

39. 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.

40. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 36 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 38 настоящих Правил, 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 в срок, указанный в пункте 36 настоящих Правил.

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, указанные в пункте 38 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

41. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром либо уполномоченным лицом билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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).

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

В случаях, предусмотренных пунктом 40 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в театр либо уполномоченному лицу билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) в полном объеме документов, указанных в пункте 38 настоящих Правил.

43. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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, указанных в пункте 47 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

44. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 47 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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 театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

45. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемент (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 49 настоящих Правил), театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения театра либо уполномоченного лица билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр либо уполномоченное лицо билетного агента (в случае обращения посетителя к билетному агенту за возвратом) 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.

46. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов, проданных театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи со смертью родственника в форме электронного документа указываются на официальном сайте театра <https://mossoveta.ru>.

47. В случае отказа посетителя от посещения проводимого 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 вернуть 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 (билеты, абонементы, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, абонементы, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным театром, билеты, абонементы содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы - являются недействительными, не дают права на посещение проводимых театром зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату);

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые

к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 40 настоящих Правил) представлены в Театр, либо уполномоченному лицу (в случае, если собственным порядком возврата не установлено право посетителя представить заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы после дня проведения зрелищного мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 38 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 36 - 40 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 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, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента.

VI. Особенности возврата посетителем абонеентов (электронных абонеентов), в том числе именных абонеентов, на проводимые театром зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия

48. Абонементы (электронные 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.

49. Возврат полной стоимости абонеента в случае возврата посетителем абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, на проводимые театром зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного 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, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не

позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

В индивидуальном порядке может быть установлено право посетителя на возврат частичной стоимости абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, на проводимые Театра зрелищные мероприятия 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 Российской Федерации, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения второго или соответственного последующего зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

Приложение 1
к Правилам и условиям возврата билетов,
абонементов в случае отказа посетителя от
посещения в Государственном бюджетном
учреждении культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени
Моссовета"

**Лица, осуществляющие возврат и переоформление билетов при
покупке билетов в кассе театра или на сайте Театра <https://mossoveta.ru>**

№	Организация	Адрес	Должность	Контактные данные (телефон)
	ГБУК г. Москвы «Театр им. Моссовета»	125009, Москва, Б.Садовая улица 16	Дежурный администратор	8(495)699-30-98, 8(495)650-56-29

Приложение 2
к Правилам и условиям возврата билетов,
абонементов в случае отказа посетителя от
посещения в Государственном бюджетном
учреждении культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени
Моссовета"

Форма заявления о возврате билетной продукции в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

Директору Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета"

От _____
(фамилия, имя, отчество)

Паспорт: серия _____ номер _____ дата выдачи _____ кем
выдан _____
(наименование подразделения внутренних дел)

Адрес _____
Телефон _____

Прошу произвести возврат денежных средств за билеты/абонементы

(нужное подчеркнуть)

в связи с

_____ *(указать причину возврата)*

Наименование мероприятия	
Дата и время проведения:	
Цена билета/абонемента/:	
Способ оплаты билета/абонемента	1. В кассе: наличными / по банковской карте 2. На сайте Театра: по банковской карте 3. Безналичным перечислением денежных средств* <i>(нужное подчеркнуть)</i>
Номер билета/абонемента:	
Расчет величины возврата, пояснение	

**в случае приобретения билета/абонемента/ по безналичному расчету зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем.*

Приложение: подлинник билета/абонемента № _____

С условиями возврата билетов, предусмотренными Правилами и условиями возврата билетов, абонементов в случае отказа посетителя от посещения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета" - ознакомлен (а) и согласен(а).

Мне понятно, что отсчет срока возврата денежных средств за билетную продукцию начинается с даты регистрации настоящего заявления.

Способ сообщения об отказе, в случае принятия такого решения театром

Заявитель: _____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись / расшифровка)

Я принимаю решение о предоставлении своих персональных данных с целью получения возврата денежных средств за сдаваемую билетную продукцию и, подписывая его, выражаю свое согласие свободно, своей волей и в своем интересе в соответствии со статьей 9 ФЗ РФ от 27.07.2006 года "О персональных данных" № 152-ФЗ на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных, которые стали известны Учреждению в связи с обработкой возврата. Театр вправе производить обработку персональных данных указанных в настоящем заявлении с целью документирования операции по возврату билетной продукции. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

Заявитель: _____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись / расшифровка)

Заполняется работником театра:

Заявление принято: " ____ " _____ 202__ г. _____ / _____
(подпись сотрудника театра / расшифровка подписи)

Заполняется работником театра:

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 202__ г. № _____.

Решение о возврате: _____

(суть принятого решения: возратить/отказать в возврате)

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату (в случае принятия решения о возврате) :

_____ (_____) рублей.

_____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись работника театра/расшифровка подписи)

Приложение 3
к Правилам и условиям возврата билетов,
абонементов в случае отказа посетителя от
посещения в Государственном бюджетном
учреждении культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени
Моссовета"

**Форма заявления о переоформлении именных билетов, именных
абонементов на проводимые Театром зрелищные мероприятия**

Директору Государственного бюджетного учреждения культуры
города Москвы "Государственный академический театр имени
Моссовета"

От _____

(фамилия, имя, отчество)

Паспорт: серия _____ номер _____ дата _____

выдачи _____ кем

выдан _____

(наименование подразделения внутренних дел)

Адрес _____

Телефон _____

Прошу произвести переоформление именного билета/абонемента

(нужное подчеркнуть)

в связи с

(указать причину переоформления)

Фамилия, имя, отчество лица, на которое производится переоформление. Паспортные данные лица, на которое производится переоформление	
Наименование мероприятия	
Дата и время проведения:	
Цена билета/абонемента:	
Номер билета/абонемента:	

**в случае возврата переоформленного билета/абонемента по безналичному расчету зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем; в случае возврата билетной продукции, приобретенной за наличный расчет – возврат стоимости производится лицу, предъявившему подлинную билетную продукцию.*

С условиями возврата билетов, предусмотренными Правилами и условиями возврата билетов, абонементов в случае отказа посетителя от посещения Государственного бюджетного учреждения

культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета" ознакомлен (а) и согласен(а).

Способ сообщения об отказе, в случае принятия такого решения театром

Заявитель: _____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись / расшифровка)

Я принимаю решение о предоставлении своих персональных данных с целью получения возврата денежных средств за сдаваемую билетную продукцию и, подписывая его, выражаю свое согласие свободно, своей волей и в своем интересе в соответствии со статьей 9 ФЗ РФ от 27.07.2006 года "О персональных данных" № 152-ФЗ на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных, которые стали известны Учреждению в связи с обработкой возврата. Учреждение вправе производить обработку персональных данных указанных в настоящем заявлении с целью документирования операции по возврату билетной продукции. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

Заявитель: _____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись / расшифровка)

Заполняется работником театра:

Заявление принято: " ____ " _____ 202__ г. _____ / _____
(подпись сотрудника театра/расшифровка подписи)

Заполняется работником театра:

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 202__ г. № _____.

Решение о возврате: _____

(суть принятого решения: переоформить/отказать в переоформлении)

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату (в случае принятия решения о возврате) :

(_____) рублей.

_____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись работника театра/расшифровка подписи)

Приложение 4
к Правилам и условиям возврата билетов,
абонементов в случае отказа посетителя от
посещения в Государственном бюджетном
учреждении культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени
Моссювета"

Форма заявления о возврате билетной продукции в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

Директору Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссювета"

От _____
(фамилия, имя, отчество)
Паспорт: серия _____ номер _____ дата выдачи _____ кем
выдан _____
(наименование подразделения внутренних дел)
Адрес _____
Телефон: _____

Прошу произвести возврат денежных средств за билеты/абонементы
(нужное подчеркнуть)
в связи с

_____ (указать причину возврата)

Наименование мероприятия	
Дата и время проведения:	
Цена билета/абонемента:	
Способ оплаты билета/абонемента:*	1. В кассе: наличными / по банковской карте 2. На сайте Учреждения: по банковской карте 3. Безналичным перечислением денежных средств* (нужное подчеркнуть)
Номер билета/абонемента:	
Расчет величины возврата, пояснение	

*в случае приобретения билета/абонемента по безналичному расчету зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем.

Приложение:

- 1) подлинник билета/абонемента № _____.
- 2) 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.

С условиями возврата билетов, предусмотренными Правилами и условиями возврата билетов, абонементов в случае отказа посетителя от посещения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета" ознакомлен (а) и согласен(а).

Мне понятно, что отсчет срока возврата денежных средств за билетную продукцию начинается с даты регистрации настоящего заявления.

Способ сообщения об отказе, в случае принятия такого решения театром

Заявитель: _____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись / расшифровка)

Я принимаю решение о предоставлении своих персональных данных с целью получения возврата денежных средств за сдаваемую билетную продукцию и, подписывая его, выражаю свое согласие свободно, своей волей и в своем интересе в соответствии со статьей 9 ФЗ РФ от 27.07.2006 года "О персональных данных" № 152-ФЗ на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных, которые стали известны Учреждению в связи с обработкой возврата. Учреждение вправе производить обработку персональных данных указанных в настоящем заявлении с целью документирования операции по возврату билетной продукции. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

Заявитель: _____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись / расшифровка)

Заполняется работником театра:

Заявление принято: " ____ " _____ 202__ г. _____ / _____
(подпись сотрудника театра / расшифровка подписи)

Заполняется работником театра:

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 202__ г. № _____.

Решение о возврате: _____

(суть принятого решения: возвратить/отказать в возврате)

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату (в случае принятия решения о возврате) :

(_____) рублей.
_____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись работника театра/расшифровка подписи)

Приложение 5
к Правилам и условиям возврата билетов,
абонементов в случае отказа посетителя от
посещения в Государственном бюджетном
учреждении культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени
Моссювета"

**Форма заявления о возврате билетной продукции посетителем
в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в
соответствии с Семейным кодексом
Российской Федерации**

Директору Государственного бюджетного учреждения культуры
города Москвы "Государственный академический театр имени
Моссювета"

От _____

(фамилия, имя, отчество)

Паспорт: серия _____ номер _____ дата выдачи _____ кем
выдан _____

(наименование подразделения внутренних дел)

Адрес _____

Телефон: _____

Прошу произвести возврат денежных средств за билеты/абонементы

(нужное подчеркнуть)

в связи с

(указать причину возврата)

Наименование мероприятия	
Дата и время проведения:	
Цена билета/абонемента:	
Способ оплаты билета/абонемента:*	1. В кассе: наличными / по банковской карте 2. На сайте Учреждения: по банковской карте 3. Безналичным перечислением денежных средств* (нужное подчеркнуть)
Номер билета/абонемента:	
Расчет величины возврата, пояснение	

*в случае приобретения билета/абонемента по безналичному расчету зачисление
денежных средств осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась
оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем.

Приложение:

- 1) подлинник билета/абонемента № _____;
- 2) 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;
- 3) 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).

С условиями возврата билетов, предусмотренными Правилами и условиями возврата билетов, абонементов в случае отказа посетителя от посещения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета" ознакомлен (а) и согласен(а).

Мне понятно, что отсчет срока возврата денежных средств за билетную продукцию начинается с даты регистрации настоящего заявления.

Способ сообщения об отказе, в случае принятия такого решения театром

Заявитель: _____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись / расшифровка)

Я принимаю решение о предоставлении своих персональных данных с целью получения возврата денежных средств за сдаваемую билетную продукцию и, подписывая его, выражаю свое согласие свободно, своей волей и в своем интересе в соответствии со статьей 9 ФЗ РФ от 27.07.2006 года "О персональных данных" № 152-ФЗ на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных, которые стали известны Учреждению в связи с обработкой возврата. Учреждение вправе производить обработку персональных данных указанных в настоящем заявлении с целью документирования операции по возврату билетной продукции. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

Заявитель: _____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись / расшифровка)

Заполняется работником театра:

Заявление принято: " ____ " _____ 202__ г. _____ / _____
(подпись сотрудника театра / расшифровка подписи)

Заполняется работником театра:

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 202__ г. № _____.

Решение о возврате: _____

(суть принятого решения: возвратить/отказать в возврате)

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату (в случае принятия решения о возврате) :

_____ (_____) рублей.

_____ / _____ " ____ " _____ 202__ г.
(подпись работника театра/расшифровка подписи)

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
" ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ
ТЕАТР ИМЕНИ МОССОВЕТА "

П Р И К А З

14.06.2021

№ 44/09

Об утверждении изменений к Правилам и условиям возврата билетов и абонементов в случае отказа посетителя от посещения в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета"

Руководствуясь Приказом Министерства культуры РФ от 22 марта 2021 г. N 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия, **приказываю:**

1. Ввести изменения в "Правила и условия возврата билетов, абонементов в случае отказа посетителя от посещения в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета" в части утверждения новых форм заявлений, в соответствии с приложением к настоящему приказу.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор театра



В.Т. Панфилова

Изменения к Правилам и условиям возврата билетов и абонементов в случае отказа посетителя от посещения в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета"

1. Исключить из локального акта «Правила и условия возврата билетов, абонементов в случае отказа посетителя от посещения в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета" Приложение 2, Приложение 3, Приложение 4, Приложение 5.

2. Дополнить локальный акт «Правила и условия возврата билетов, абонементов в случае отказа посетителя от посещения в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета" Приложением 2, Приложением 3, Приложением 4, Приложением 5 в новой редакции:

Приложение 2
к Правилам и условиям возврата билетов, абонементов в
случае отказа посетителя от посещения в Государственном
бюджетном учреждении культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени Моссовета"

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА),
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ
ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ТЕАТРОМ МЕРОПРИЯТИЕ**

Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени Моссовета"

Юридический / почтовый адрес- фактическое место расположения:

В 125009, г. Москва, ул. Б. Садовая, д. 16

*(Местонахождение театра. При подаче заявлений уполномоченному лицу –
указывается адрес уполномоченного лица и заявление подается уполномоченному
лицу по адресу его нахождения)*

От _____
*(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя
(его представителя)*

*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)*

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

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.

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, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе театра, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» театра, уполномоченного лица)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента.
- 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 о возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным театром, ознакомлен(а).

Государственному бюджетному учреждению
культуры города Москвы "Государственный

Выражаю свое согласие на обработку академический театр имени Моссовета"

(или уполномоченному лицу, в случае если заявление подается уполномоченному лицу)

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 театром или уполномоченным лицом)

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

Заявление зарегистрировано: « ___ » _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Приложение 3
к Правилам и условиям возврата билетов, абонементов в
случае отказа посетителя от посещения в Государственном
бюджетном учреждении культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени Моссовета"

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ
БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО
АБОНЕМЕНТА), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО
АБОНЕМЕНТА, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ
ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ТЕАТРОМ
МЕРОПРИЯТИЕ**

Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени Моссовета"

Юридический / почтовый адрес- фактическое место расположения:

В 125009, г. Москва, ул. Б. Садовая, д. 16

*(Местонахождение театра. При подаче заявлений уполномоченному лицу –
указывается адрес уполномоченного лица и заявление подается уполномоченному
лицу по адресу его нахождения)*

От _____
*(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя
(его представителя))*

*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)*

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

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 причине моей болезни.

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 театра, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» театра, уполномоченного лица)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) 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), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным театром ознакомлен(а).

Государственному бюджетному учреждению
культуры города Москвы "Государственный

Выражаю свое согласие на обработку академический театр имени Моссовета"

(или уполномоченному лицу, в случае если заявление подается уполномоченному лицу)

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 театром или уполномоченным лицом)

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

Заявление зарегистрировано: « ___ » _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Приложение 4
к Правилам и условиям возврата билетов, абонементов в
случае отказа посетителя от посещения в Государственном
бюджетном учреждении культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени Моссовета"

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ
ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО В СООТВЕТСТВИИ
С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА),
В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА,
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ
ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ТЕАТРОМ МЕРОПРИЯТИЕ**

Государственное бюджетное учреждение культуры города
Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета"
Юридический / почтовый адрес- фактическое место расположения:

В 125009, г. Москва, ул. Б. Садовая, д. 16

*(Местонахождение театра. При подаче заявлений уполномоченному лицу –
указывается адрес уполномоченного лица и заявление подается уполномоченному
лицу по адресу его нахождения)*

От _____

*(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя
(его представителя))*

*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)*

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

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 причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

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 театра или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» театра, уполномоченного лица)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справка) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.

7) 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 или неполнородными братом или сестрой).

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), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным театром, ознакомлен(а).

Государственному бюджетному учреждению
культуры города Москвы "Государственный

Выражаю свое согласие на обработку академический театр имени Моссовета"

(или уполномоченному лицу, в случае если заявление подается уполномоченному лицу)

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 театром или уполномоченным лицом)

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

Заявление зарегистрировано: « ___ » _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Приложение 5
к Правилам и условиям возврата билетов, абонементов в
случае отказа посетителя от посещения в Государственном
бюджетном учреждении культуры города Москвы
"Государственный академический театр имени Моссовета"

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ПЕРЕОФОРМЛЕНИИ НА ДРУГОЕ ЛИЦО
ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО АБОНЕМЕНТА НА ПРОВОДИМОЕ
ТЕАТРОМ МЕРОПРИЯТИЕ**

<p style="text-align: center;">Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета" Юридический / почтовый адрес- фактическое место расположения: В 125009, г. Москва, ул. Б. Садовая, д. 16 <i>(Местонахождение театра. При подаче заявлений уполномоченному лицу – указывается адрес уполномоченного лица и заявление подается уполномоченному лицу по адресу его нахождения)</i></p> <p>От _____ <i>(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))</i></p> <p style="text-align: center;">_____ <i>(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)</i></p> <p>Адрес: _____ Электронная почта: _____ Телефон: _____</p>	
Заявление	
<p>Прошу произвести переоформление моего(-ей) _____ <i>(указать именной билет, именной абонемент)</i> на другое лицо:</p>	
Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка <i>(при наличии льготы у лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка, указывается также категория льготы).</i>	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	

Стоимость именного билета, именного абонеента	
Серия и номер именного билета, именного абонеента	
<p>К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (<i>нужное отметить</i>):</p> <ol style="list-style-type: none">1) Оригинал неиспользованного именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.2) Документы, подтверждающие льготу лица, которое переоформляет билет, абонемент или экскурсионную путевку, и лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка (в случае, если именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене).3) Согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка. <p>С порядком переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов утвержденным театром, ознакомлен(а).</p> <p>_____</p> <p>(дата)</p> <p>_____</p> <p>(подпись)</p>	