

УТВЕРЖДЕНО
Директор МБУК «Нижегородский театр комедии»
/Д.И. Коновалов/
«12» августа 2019г.



ПОЛОЖЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТОВ (АБОНЕМЕНТОВ)

в муниципальном бюджетном учреждении культуры
«Нижегородский театр комедии»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г., Основами законодательства Российской Федерации о культуре № 3612-1 от 09 октября 1992г. и принято с целью урегулирования вопросов и возврата билетов (абонементов) на спектакли и мероприятия, организуемые и проводимые МБУК «Нижегородский театр комедии».

2. Возврат театральных билетов производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля, отказа посетителя от посещения мероприятия.

3. Информация о замене, переносе или отмене спектакля размещается заблаговременно на сайте и на информационных носителях в кассовом зале Театра. В случае, если при покупке билета зрителем была предоставлен контактный телефон, о замене, переносе или отмене спектакля зритель может быть информирован по телефону.

4. Билеты, приобретенные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленный спектакль.

5. Денежные средства за билеты и абонементы выплачиваются в размере, указанном на бланке билета (абонемента).

6. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, замененным и перенесенным спектаклям осуществляется с учетом полученных скидок.

7. Билеты принимаются к возврату с возмещением их стоимости зрителю только до дня, в который запланирован показ спектакля, а в случаях замены или переноса спектакля – до дня в который изначально планировался показ перенесенного спектакля или запланирован показ поставленного взамен.

8. При отмене спектакля возврат билетов производится, начиная со дня распоряжения об отмене, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после даты в которую спектакль должен был состояться.

9. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета. Театр оставляет за собой право вносить изменения в состав актеров, занятых в спектакле, без предварительного уведомления зрителей.

10. Абонементы могут быть возвращены в Театр только полным комплектом до начала первого спектакля, входящего в абонемент. Отдельные билеты из абонемента обмена и возврату не подлежат.

11. Зритель вправе произвести обмен билета, приобретенного за наличный расчет в кассе Театра:

на спектакль, показ которого осуществляется в день, на который был приобретен первоначальный билет (в случае желания изменить место или ряд в зрительном зале);

на спектакль, показ которого будет осуществляться в другой день

Обмен билета производится если цена билета соответствует или выше цены ранее проданного билета.

Обмен билета производится в порядке, установленном пунктом 2 раздела 2 настоящего Положения. Объем возвращаемых денежных средств при обмене билета составляет 100% стоимости приобретенного билета.

12. Билеты и абонементы, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, к возврату не принимаются.

II. Возврат билетов (абонементов) приобретенных в кассе Театра.

1. Зритель (его законный представитель или представитель на основании надлежащим образом оформленной доверенности), желающий вернуть билет (абонемент), должен лично обратиться в кассу Театра.

2. Для оформления возврата в кассе, зрителю необходимо представить следующие документы:

а) Документ, удостоверяющий личность;

б) Оригинал Билета (бланк строгой отчетности - БСО). Билет, распечатанный на бланке строгой отчетности, должен быть действительным, соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г., не должен иметь повреждений, исправлений, наклеек. В случае повреждения, порчи, утраты билетов, дубликаты билетов не выдаются и их стоимость не возвращается;

в) Кассовый чек;

г) Заявление о возврате денежных средств (Приложение № 1 к настоящему Положению).

3. Выплата денежных средств за билеты, купленные за наличный расчет в кассе театра, осуществляется в наличной форме с оформлением кассового чека на возврат.

4. Выплата денежных средств за билеты, купленные в кассе Театра через банковский терминал, осуществляется на банковскую карту, по которой был проведен платеж с оформлением чека на возврат. Денежные средства поступают на карту в течение 45 рабочих дней в зависимости от работы банка-эмитента. Обратиться за возвратом денежных средств на банковскую карту может только держатель карты.

5. Объем возвращаемых денежных средств:

Причина отказа	Объем возвращаемых средств	Примечание
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе театра	100% стоимости приобретенного билета	С согласия посетителя театр вместо возврата билета вправе организовать посещение того же мероприятия в другое время или посещение другого мероприятия
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам (болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника)	100% при предъявлении документа, выданного уполномоченным органом, подтверждающего уважительные причины	Основания отказа подтверждаются документально. Театр вместо возврата билета вправе организовать посещение того же мероприятия в другое время или посещение другого мероприятия
Отказ посетителя от посещения мероприятия за 10 и более дней до его проведения	100% стоимости приобретенного билета	Театр вместо возврата билета вправе организовать посещение того же мероприятия в другое время или посещение другого мероприятия
Отказ посетителя от посещения мероприятия за 5–9 дней до его проведения	50% стоимости приобретенного билета	
Отказ посетителя от посещения мероприятия за 3–4 дня до его проведения	30% стоимости приобретенного билета	
Отказ посетителя от посещения мероприятия за менее чем 3 дня до его проведения	Театр вправе не возвращать стоимость билета	

III. Порядок возврата билетов, приобретенных на сайте Театра (<https://comedy.nnov.ru/pokupka-bileta/>) у официального распространителя - ООО «Театрально - концертное агентство «Дилявер».

1. Возврат денежных средств за электронные билеты, приобретенные на сайте Театра, производится официальным распространителем.

2. Для оформления возврата электронного билета и получения денежных средств, зрителю необходимо заполнить Заявление на возврат электронных билетов. Бланк заявления можно скачать по ссылке: <https://comedy.nnov.ru/wp-content/uploads/2019/02/blank.pdf>.

3. Образец заполнения заявления:

ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОТ РУКИ !

НЕ ЗАПОЛНЯТЬ

№ ТРАНЗАКЦИИ: **987654321**

№ ЗАКАЗА: **12345**



ВЕРНУТЬ

Исполнительному директору
ООО «Театрально-концертное агентство «Диланер»
Скрипкару Т.И.

От: **ИВАНОВА ИВАНА ИВАНОВИЧА**

Адрес проживания: **ул. Театральная,
дом 1, кв. 2**

Паспорт: Серия **11 22** № **345678**

Номер контактного телефона: **+71112223344**

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть деньги на платежную карту **МИР** (указать карту)

№ карты: **1 2 3 4 5 6 * * * * * 5 4 3 2**
(указать № платежной карты, с которой была произведена оплата заказа. Первые 6 и последние 4 цифры)

За оплаченные билеты через сайт: **www.comedy.nnov.ru**

в сумме **300** (**Триста**) руб.

Транзакция № **987654321** Заказ № **12345**

На мероприятие **ПУШКИН. ТРИПТИХ**
(указать мероприятие)

Дата **27.03.19** г. Время **18:00** ч. Сектор **Балкон** Ряд **7** Место(а) **1**

в связи: **Отмена спектакля**
(указать причину)

Настоящим Покупатель подтверждает свое согласие с указанными выше условиями и дает согласие на обработку Исполнителем персональных данных при оформлении заказа.

Дата « **24** » марта 20 **19** г.
Подпись *Иванова*

ПО ВОПРОСАМ
ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ
ЗВОНИТЬ ПО ТЕЛЕФОНУ
+7 (495) 215-0000



Заполненное заявление
отсканировать или
сфотографировать и
отправить по почте
ticket@profticket.ru

4. Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета, на электронный адрес ticket@profticket.ru

IV. Порядок возврата билетов (абонементов) приобретенных у официальных распространителей - ООО «КАССИР.РУ НИЖНИЙ НОВГОРОД», ООО «ФАЭТОН»

1. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассах официальных распространителей, производится в кассах официальных распространителей.

2. Возврат денежных средств за электронные билеты, приобретенные на сайтах официальных распространителей, производится официальными распространителями.

3. Театр не производит возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассах и на сайтах официальных распространителей. Заявления о возврате денежных средств за билеты, приобретенные в кассах и на сайтах официальных распространителей, Театром к рассмотрению не принимаются.

4. Заявления о возврате денежных средств за билеты подаются зрителями непосредственно официальным распространителям.

5. Возврат комиссионных сборов и других выплат за услуги официальных распространителей, Театром не производится.

Приложение № 1
(Заявление о возврате денежных средств за билеты,
купленные в кассе театра)

Директору
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Нижегородский театр комедии»
Д.И. Коновалову

Фамилия, Имя, Отчество _____

Паспорт: серия, номер _____ кем, где и когда выдан _____

Зарегистрирован по адресу _____

Контактный телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат билетов, приобретенных в кассе театра

на спектакль « _____ »

дата спектакля _____ 20 ____ года.

Причина возврата билетов _____

за наличный расчет

Прошу вас произвести возврат наличных денежных средств на сумму ____ руб. ____ коп.

сумма прописью

за _____ билет(а)

количество

Подтверждаю получение денежных средств в размере

(сумма прописью)

и кассового чека на возврат прихода на сумму _____

(цифрами)

подпись _____

через банковский терминал

Прошу вас произвести возврат безналичных денежных средств на сумму ____ руб. ____ коп.

сумма прописью

за _____ билет(а)

количество

Подтверждаю получение:

кассового чека на возврат прихода на сумму _____

(цифрами)

и слип-чека _____

подпись _____

Приложение на _____ листах:

1. Билет: серия _____ номер _____

2. Билет: серия _____ номер _____

3. Билет: серия _____ номер _____

4. Кассовый чек № _____ от _____ года

Причина отсутствия кассового чека

Дата сдачи: _____ 20 ____ года, время: _____ часов _____ минут

Подпись заявителя: _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись кассира: _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Все поля обязательны для заполнения.

Даю согласие на обработку персональных данных МБУК «Нижегородский театр комедии»

«__» _____ 20 ____ / ____ / ____