

Утверждаю:  
Директор ГАУ НСО НГАДТ «Красный факел»  
А.А. Гореевчева  
«1» марта 2024 г.

### **Правила возврата билетов:**

1. Данные правила разработаны в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, в частности:

– «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992г. № 3612-1);

– Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

2. В случае отмены проводимого театром зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета. Посетитель вправе оформить возврат билета в течение 10 дней с даты отмененного мероприятия.

3. В случае замены, либо переноса проводимого театром зрелищного мероприятия билеты принимаются к возврату до фактического начала замененного, либо перенесенного мероприятия.

4. В случае замены проводимого театром зрелищного мероприятия билеты остаются действительными. Обмен билетов не производится.

5. Билеты (в том числе электронные билеты) обмену не подлежат. В случае необходимости покупатель вправе произвести возврат билета в соответствии с данными правилами и законодательством Российской Федерации.

6. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром 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, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

7. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного 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, посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета.

8. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного 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, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия билеты к возврату не принимаются (посетителю стоимость билета не возвращается).

9. Билет не подлежит возврату в случае опоздания зрителя к началу спектакля.

10. Билеты, реализованные театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), не принимаются к возврату.

11. В случае повреждения билета, которое не позволяет установить его реквизиты и подлинность, а также в случае отсутствия отрывной части, билет не восстанавливается и денежные средства не возвращаются.

12. Возврат зрительских билетов производится на основании заявления утвержденной Министерством культуры РФ формы, при предъявлении оригинала неиспользованного билета, паспорта заявителя и кассового чека в театральную кассу.

13. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, театр осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств театр сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе.

О принятом решении о возврате денежных средств театр сообщает посетителю не позднее 3 дней со дня принятия такого решения.

Возврат денежных средств осуществляется посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

14. Выплата денежных средств за билеты, купленные в кассе театра через банковский терминал, осуществляется на банковскую карту, по которой был проведен платеж. Обратиться за возвратом денежных средств на банковскую карту может только держатель карты. Возврат денежных средств на банковскую карту осуществляется в срок, установленный внутренними правилами банка, и составляет обычно не более 30 дней.

15. Билеты (в том числе электронные билеты), приобретенные у билетных операторов, подлежат возврату только по месту приобретения и не подлежат возврату в кассу театра.

16. Театральные билеты, приобретенные по коллективным заявкам за счет средств организации, подлежат возврату только через организацию, которая оформляла коллективную заявку.

17. Деньги, которые приобретатель билетов заплатил сверх цены билета уполномоченным лицам и лицам, которым переданы права и обязанности по реализации билетов, возврату не подлежат. То есть при возврате билета стоимость его доставки посетителю не компенсируют.