Правила возврата билетов

Настоящие правила возврата билетов на спектакли ГАУК «ТЮЗ Киселева» разработаны в соответствии со статьей 52.1 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденных ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1, а также постановления Правительства от 18.09.2020 г. № 1491 и регламентируют возврат билетов на спектакли, проводимые ГАУК «ТЮЗ Киселева».

Правила возврата билетов, приобретенных через кассу ГАУК «ТЮЗ им. Киселева».

1. **<u>В случае отказа от посещения спектакля по инициативе зрителя:</u>**

Возврат денежных средств в размере 100% от цены билета производится при соблюдении следующих условий:

- билет является действительным на момент подачи заявления о возврате;
- заявление о возврате билета без уважительной причины представлено в ГАУК «ТЮЗ Киселева» **не менее чем за 3 дня до даты проведения спектакля**. День подачи заявления и день показа не учитываются.
- заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными разделом 6 настоящих Правил.

2. **<u>В случае отказа от посещения спектакля по уважительной причине - документально подтвержденные обстоятельства, связанные с болезнью посетителя, смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником:</u>**

Возврат денежных средств в размере 100% от цены билета производится при соблюдении следующих условий:

- билет является действительным на момент подачи заявления о возврате;
- заявление о возврате билета в связи с уважительной причиной представлено в ГАУК «ТЮЗ Киселева» **не позднее дня и времени начала проведения спектакля**;
- в течение 14 дней заявитель предоставляет в театр дополнительно документ, подтверждающий факт заболевания: лист нетрудоспособности либо справка, медицинского заключения, выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, препятствующего посещению им спектакля;
- в течение 14 дней заявитель предоставляет копию свидетельства (справки) о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

- заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными разделом 6 настоящих Правил.

3. **<u>В случае переноса, замены спектакля:</u>**

   Возврат денежных средств в размере 100% от цены билета производится при соблюдении следующих условий:

- билет является действительным на момент подачи заявления о возврате;
- **при переносе спектакля** заявление о возврате билета представлено в ГАУК «ТЮЗ Киселева» **не позднее, чем за 3 полных дня до новой даты** проведения спектакля. День подачи заявления и день фактического показа не учитываются;
- **при замене спектакля** заявление о возврате билета представлено в ГАУК «ТЮЗ Киселева» **не позднее времени начала показа замененного спектакля;**

4. **<u>В случае отмены спектакля:</u>**

- **при отмене спектакля** заявление о возврате билета, приобретенного в кассах театра, представлено в ГАУК «ТЮЗ Киселева» **в течение 10 календарных дней с даты несостоявшегося показа**.
- заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными разделом 6 настоящих Правил.

5. **<u>Порядок подачи заявления на возврат билетов в случае приобретения билетов в кассах театра:</u>**

- необходимо обратиться с письменным заявлением в ту кассу, в которой приобретался билет;
- при себе иметь удостоверение личности, оригинал билета, а в случае безналичной оплаты
  банковскую карту, с которой был оплачен билет;
- возврат денежных средств осуществляется в той форме (наличным или безналичным расчетом), в которой билет был приобретен.

6. **<u>Порядок возмещения денежных средств за билеты, купленные в кассах театра:</u>**

- Возврат денежных средств осуществляется не позднее 10 рабочих дней со дня приема заявления;

- Возврат денежных средств в кассе театра за безналичный расчет осуществляется в сроки, установленные обслуживающим карту банком, с момента выдачи кассиром театра чека о возврате средств;
- Театр вправе отказать заявителю в возврате средств за билеты при несоблюдении сроков подачи заявлений или в отсутствии документов, поименованных в настоящих Правилах.

Правила возврата билетов, приобретенных через онлайн-билетную систему «Афиша».

1. **<u>В случае отказа от посещения спектакля по инициативе зрителя:</u>**

Возврат денежных средств в размере 100% от цены билета производится при соблюдении следующих условий:

- билет является действительным на момент подачи заявления о возврат;
- заявление о возврате билета без уважительной причины представлено по правилам площадки на сайте (https://www.afisha.ru/refund) **<u>не позднее чем за 3 дня до начала спектакля</u>** (день подачи заявления и день показа не учитываются).

2. **<u>В случае отказа от посещения спектакля по уважительной причине - документально подтвержденные обстоятельства, связанные с болезнью посетителя, смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником:</u>**

Возврат денежных средств в размере 100% от цены билета производится при соблюдении следующих условий:

- билет является действительным на момент подачи заявления о возврате;
- заявление о возврате билета в связи с уважительной причиной представлено не позднее **<u>дня проведения спектакля</u>**;
- в течение 14 календарных дней после подачи заявления по установленной площадкой форме https://www.afisha.ru/refund к заявлению о возврате билета в связи с болезнью по адресу электронной почты support@afisha.ru прилагается копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им спектакля в порядке и сроки, предусмотренные площадкой;
- в течение 14 календарных дней после подачи заявления по установленной площадкой форме https://www.afisha.ru/refundк заявлению о возврате билета в связи со смертью родственника по адресу электронной почты support@afisha.ru прилагаются 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 порядке и сроки, предусмотренные площадкой;

3. **В случае переноса, замены**

Возврат денежных средств в размере 100% от цены билета производится при соблюдении следующих условий:

- билет является действительным на момент подачи заявления о возврате;
- **при переносе спектакля** заявление о возврате билета представлено в билетную систему в соответствии с правилами площадки https://www.afisha.ru/. **не позднее, чем за 3 полных дня до новой даты** проведения спектакля. День подачи заявления и день фактического показа не учитываются;
- **при замене спектакля** заявление о возврате билета представлено в билетную систему в соответствии с правилами площадки https://www.afisha.ru/. не позднее времени начала проведения спектакля;

4. **В случае отмены спектакля:**

- **при отмене спектакля** полная стоимость билета, в том числе, оплаченная «Пушкинской картой» возвращается автоматически **в течение 5 календарных дней с даты несостоявшегося показа (точный срок возврата зависит от банка покупателя)**, без подачи заявления;