



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ ТЕАТР ОПЕРЫ И БАЛЕТА»

ПРИКАЗ

г. Новосибирск

«04» апреля 2024г.

№ 49/п

«Об утверждении Положения о порядке
возврата зрительских билетов» (в новой редакции)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие «Положение о возврате зрительских билетов» в новой редакции, (Приложение № 1 к настоящему приказу) с даты регистрации настоящего приказа.

2. Приказ 137/п от 31.05.2023г. с Приложением к нему утрачивает силу с даты регистрации настоящего приказа.

3. Ведущему специалисту отдела продаж Макагоновой Н.Н.

- разместить на официальном сайте НГАТОиБ в течение 2 (двух) рабочих дней «Положение о порядке возврата зрительских билетов» в новой редакции;

- направить копию настоящего приказа с приложением к нему партнерам по продаже билетов для информации в течение 2 рабочих дней с даты регистрации приказа.

4. Ведущему специалисту по документообороту группы организации делопроизводства Ж.А. Гориновой, ознакомить первого заместителя Генерального директора, главного бухгалтера, руководителя зрительской службы, сотрудников отдела продаж.

5. Контроль и исполнением настоящего приказа возлагаю на Забродину Н.И – первого заместителя Генерального директора.

Генеральный директор

А. А. Карапетян

СОГЛАСОВАНО:

Первый заместитель генерального директора



Н. И. Забродина

Главный бухгалтер



И.Г. Аверина

Главный эксперт по внутреннему контролю



Н. С. Тренихина

Руководитель юридического отдела



И.А. Бородий

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ВОЗВРАТА ЗРИТЕЛЬСКИХ БИЛЕТОВ

(Новая редакция)

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 года №3612-1 (с изменениями в ред. от 10.07.2023) - далее по тексту Закон, постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020. № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» - далее по тексту Постановление, Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 марта 2021 года № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных 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»- далее по тексту Приказ.

Настоящее Положение регулирует порядок возврата зрительских билетов.

1. Возврат зрительских билетов (далее по тексту билеты) производится на основании заявления утвержденной формы при предъявлении билетов с корешками контроля (либо электронные билеты), паспорта заявителя и кассового чека (наличие кассового чека не является обязательным, но зритель должен указать причину отсутствия чека в заявлении) в театральную кассу по адресу Красный проспект, 36 (график работы с 10:00 до 21:00). Электронные билеты, приобретенные на официальном сайте Театра, либо через мобильное приложение, а также у официальных партнеров театра, могут быть возвращены через электронную почту отдела продаж sales@novat.ru. Электронные билеты, приобретенные на официальном сайте Театра, также могут быть возвращены через личный кабинет зрителя.

2. В случае замены, переноса проводимого театром зрелищного мероприятия билеты остаются действительными. Обмен билетов не производится.

3. В случае отмены проводимого театром зрелищного мероприятия посетитель имеет право вернуть билеты путем подачи заявления. Посетителю возвращается полная стоимость билета- (тов) .

3.1. В случае замены либо переноса проводимого театром зрелищного мероприятия посетителю, отказавшемуся от посещения мероприятия в указанных случаях, стоимость билета- (тов) возвращается в порядке, установленном пунктом 5 настоящего Положения, на основании заявления, поданного посетителем.

4. 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 (ч.10 ст.52.1 Закона). Подача заявления осуществляется не позднее дня проведения мероприятия. Предоставление копии листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия допускается в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что остальные необходимые документы представлены вовремя.

5. 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.

- 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 (ч.11 ст.52.1 Закона).

Например:

Если спектакль проводится 11 сентября:

- посетитель, возвративший билет до 1 сентября включительно, получает 100% стоимости билета;
- посетитель, возвративший билет в период с 02 по 06 сентября включительно, получает 50% стоимости билета;
- посетитель, возвративший билет в период с 07 по 08 сентября включительно, получает 30% стоимости билета;
- 09, 10 или 11 сентября билеты к возврату не принимаются (посетителю стоимость билета не возвращается).

6. Электронные билеты, приобретенные через интернет-сайты Партнеров театра, подлежат возврату в театр по заявлению (Приложение № 3). Официальными партнерами театра по продаже билетов являются: ООО «Аллошоу», ООО «Кассир.ру», ООО «Тикет Бест», ООО «Городские Зрелищные Кассы Новосибирск», ООО «Московская дирекция театрально-концертных и спортивно-зрелищных касс», ООО «Компания Афиша».

7. При возврате билета, купленного у Партнеров театра через интернет-сайты либо в точках продаж билетов партнеров, указанных в п.6 настоящего Положения, театр возмещает только стоимость самого билета согласно порядку возврата стоимости билета (п.5 настоящего Положения). Возмещению не подлежат денежные средства, уплаченные посетителем в качестве оплаты сопутствующих услуг Партнера сверх установленной театром цены билета. В случае принятия театром положительного решения о возврате денежные средства перечисляются на указанные в заявлении реквизиты банковского счета посетителя.

8. При возврате билета, купленного по «Пушкинской карте» в театре, возврат стоимости билета производится театром.

При возврате билета, купленного по «Пушкинской карте» у партнеров театра, возврат стоимости билета производится исключительно партнерами театра.

9. Театр не осуществляет возврат денежных средств за билеты, приобретенные у третьих лиц, не уполномоченных театром на распространение билетов.

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

11. Выплата денежных средств за билеты, купленные за наличный расчёт в кассе Театра, осуществляется в наличной форме в течение 10 рабочих дней со дня подачи такого заявления, с оформлением кассового чека на возврат в кассе театра.

12. Заявления на возврат наличных и безналичных денежных средств (Приложение №1) с билетами и чеками (при наличии) передаются ответственному сотруднику бухгалтерии в составе отчета по смене.

13. 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 и отправлением на электронную почту зрителя. Денежные средства поступают на карту в течение 35 рабочих дней в зависимости от работы банка-эмитента. Обратиться за возвратом денежных средств на банковскую карту может только держатель карты.

14. Выплата денежных средств за билеты, купленные в кассе театра по банковской карте на официальном сайте театра <https://novat.ru>, осуществляется на банковскую карту, по которой был проведен платеж, с оформлением чека на возврат и отправлением на электронную почту зрителя. Денежные средства поступают на карту в течение 35 рабочих дней в зависимости от работы банка-эмитента. Обратиться за возвратом денежных средств на банковскую карту может только держатель карты.

15. Заявления на возврат безналичных денежных средств (Приложение №2) с электронными билетами передается ответственному сотруднику бухгалтерии в составе отчета по смене.

16. В случае отмены мероприятия зрителю по его заявлению, в день зрелищного мероприятия, выплачивается полная стоимость билета, наличными денежными средствами в кассе театра по ведомости (на выдачу денег из кассы зрителям за возвращенные театральные билеты).

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

18. Входные билеты возврату не подлежат.

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

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Приложение № 1 «Заявление на возврат билетов, приобретенных в кассе театра»
2. Приложение №2 «Заявление на возврат билетов, приобретенных на официальном сайте театра <https://novat.ru>»
3. Приложение № 3 «Заявление на возврат билетов, приобретенных у партнеров и в мобильном приложении театра

От _____
(фамилия, имя, отчество)

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

Зарегистрирован(а) по адресу _____

_____ Контактный телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
на возврат билетов, приобретенных в кассе театраПрошу Вас произвести возврат денежных средств за _____ билет(а) на мероприятие
« _____ »

Дата мероприятия « _____ » _____ 20__ г., время начала мероприятия _____

Сектор/ряд/место _____

Общая стоимость билетов _____ руб. _____ коп.

Причина возврата билетов _____

На банковскую карту _____

Дата приобретения « _____ » _____ 20__ г.

1. Билет серия _____ номер _____

4. Билет серия _____ номер _____

2. Билет серия _____ номер _____

5. Билет серия _____ номер _____

3. Билет серия _____ номер _____

6. Билет серия _____ номер _____

Кассовый чек № _____ от _____ года

Причина отсутствия кассового чека _____

Я уведомлен, что при возврате билета не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, театр возвращает 100% стоимости билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до мероприятия, театр возвращает 50% стоимости билета; при возврате билета менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до мероприятия, театр возвращает 30% стоимости билета; менее, чем за 3 дня до мероприятия, стоимость билетов не возвращается.

Выражаю свое согласие на обработку НГАТОиБ 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.

С требованиями к возврату электронных билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 №1491, Порядком возврата билетов, утвержденным приказом по театру № 293/п от 30.08.2019г., ознакомлен(а).

Дата сдачи _____ 20__ г., время _____ часов, _____ минут.

Подпись заявителя _____ / _____

(расшифровка подписи)

Подпись кассира _____ / _____

(расшифровка подписи)

Подпись бухгалтера _____ / _____

(расшифровка подписи)

От _____
(фамилия, имя, отчество)

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

Зарегистрирован(а) по адресу _____

_____ Контактный телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ**на возврат билетов, приобретенных на официальном сайте театра www.novat.ru**Прошу Вас произвести возврат безналичных денежных средств за _____ билет(а) на мероприятие
« _____ »

Дата мероприятия « _____ » _____ 20__ г., время начала мероприятия _____

№ заказа _____, дата приобретения « _____ » _____ 20__ г.

Сектор/ряд/место _____

Общая стоимость билетов _____ руб. _____ коп.

На банковскую карту № _____

Держатель карты _____

Причина возврата билетов _____

Я уведомлен, что несу ответственность за достоверность реквизитов, указанных для перечисления денежных средств.

Я уведомлен, что при возврате билета не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, театр возвращает 100% стоимости билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до мероприятия, театр возвращает 50% стоимости билета; при возврате билета менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до мероприятия, театр возвращает 30% стоимости билета; менее, чем за 3 дня до мероприятия, стоимость билетов не возвращается.

Выражаю свое согласие на обработку НГАТОИБ 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.

С требованиями к возврату электронных билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 №1491, Порядком возврата билетов, утвержденным приказом по театру № 293/п от 30.08.2019г., ознакомлен(а).

Дата возврата _____ 20__ г.

Подпись заявителя _____ / _____
(расшифровка подписи)Подпись кассира _____ / _____
(расшифровка подписи)Подпись бухгалтера _____ / _____
(расшифровка подписи)

Выплата денежных средств за билеты, купленные в кассе театра через банковский терминал, осуществляется на банковскую карту, по которой был проведен платеж, в течение 35 рабочих дней в зависимости от работы банка-эмитента. Обратиться за возвратом денежных средств на банковскую карту может только держатель карты.

Фамилия, Имя, Отчество: _____

ИНН _____

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

Зарегистрирован по адресу _____

Контактный телефон _____ e-mail _____

ЗАЯВЛЕНИЕ**на возврат билетов, приобретенных у партнеров и в мобильном приложении театра**Прошу Вас произвести возврат безналичных денежных средств за _____ билет(а) на мероприятие
« _____ »,

Дата мероприятия « _____ » _____ 20__ г., время начала мероприятия _____

№ заказа _____, дата приобретения « _____ » _____ 20__ г.

Сектор/ряд/место _____

Общая стоимость билетов _____ руб. _____ коп.

Причина возврата билетов _____

Банковские реквизиты для возврата денежных средств

Полное наименование банка: _____

ИНН банка: _____ БИК банка: _____ КПП банка: _____

Номер корреспондентского счета банка: _____

ФИО владельца (получатель): _____

Номер расчетного счета: _____

Я уведомлен, что несу ответственность за достоверность реквизитов, указанных для перечисления денежных средств.

Я уведомлен, что при возврате билета не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, театр возвращает 100% стоимости билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до мероприятия, театр возвращает 50% стоимости билета; при возврате билета менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до мероприятия, театр возвращает 30% стоимости билета; менее, чем за 3 дня до мероприятия, стоимость билетов не возвращается.

Выражаю свое согласие на обработку НГАТОИБ 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.

С требованиями к возврату электронных билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 №1491, Порядком возврата билетов, утвержденным приказом по театру № 293/п от 30.08.2019г., ознакомлен(а).

Дата возврата _____ 20__ г.

Подпись заявителя _____ / _____
(расшифровка подписи)Подпись кассира _____ / _____
(расшифровка подписи)Подпись бухгалтера _____ / _____
(расшифровка подписи)**Заполняется кассиром (в случае возврата билетов на бумажных бланках в кассу театра):**

Серии и номера приложенных билетов: _____

Сумма возврата (прописью): _____

Дата приема заявления _____ 20__ года, время: _____ часов _____ минут

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