Приложение

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора НГАТОиБ
от «10» 09 2026 г. № 947/п

Правила покупки и возврата билетов
в федеральном государственном бюджетном учреждении культуры
«Новосибирский государственный академический театр оперы и балета»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

– Гражданским кодексом Российской Федерации;

– Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

– Федеральным законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

– Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2021 № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры»;

– 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»;

– Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 № 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»;

– Иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и локальными нормативными актами Театра, регулирующими порядок покупки и возврата билетов.

1.2. Настоящие Правила покупки и возврата билетов в федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Новосибирский государственный академический театр оперы и балета» (далее по тексту – Правила) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя и Продавца (Театра) при продаже билетов федерального

государственного бюджетного учреждения культуры «Новосибирский государственный академический театр оперы и балета» (далее – Театр).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

1.3.1. Театр – Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Новосибирский государственный академический театр оперы и балета».

1.3.2. Мероприятие – культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт или другое зрелищное представление, введенное в эксплуатацию локальными нормативными актами Театра.

1.3.3. Билет – документ, напечатанный на бланке строгой отчетности либо сформированный в электронном виде (электронный билет), который удостоверяет право предъявителя на посещение конкретного мероприятия. Обязательно включает: уникальный номер билета, наименование мероприятия, дата и время начала, место проведения, ряд, место, стоимость, возрастной ценз.

1.3.4. Кассовый чек – документ, сформированный в электронной форме или отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчёта между Театром и Покупателем, подтверждающий расчет Покупателя с Театром.

1.3.5. Чек терминала – документ, который формируется банковским терминалом при проведении безналичной оплаты за билеты с использованием банковской карты. Этот чек подтверждает факт отправки запроса в банк на списание средств со счета Покупателя и их перевод продавцу.

1.3.6. Покупатель – физическое или юридическое лицо, совершившее приобретение билета, оплатившее его стоимость.

1.3.7. Зритель – лицо, посещающее мероприятие и предъявляющее билет в целях подтверждения права на посещение мероприятия.

1.4. Покупатель и Зритель несут ответственность за сохранность и целостность билета, кассового чека и чека терминала (при безналичной оплате), необходимых для подтверждения права посещения Мероприятия и подтверждения факта покупки билета. В случае утери/порчи билета дубликат Театром не выдается. Билеты, приобретенные в электронном виде, не подлежат обмену на типографские.

1.5. 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.

1.6. При выявлении факта незаконного приобретения или незаконного использования билета, подделки билета, незаконной передачи билета другим лицам, администрация Театра вправе принять решение о запрете посещения Зрителем мероприятия и об удалении Зрителя из здания Театра, допущенного в Театр, по такому билету.

1.7. На каждое мероприятие устанавливается основной тариф, утвержденный приказом Генерального директора Театра. Тариф позволяет дифференцировать цены на билеты на одни и те же места в зрительном зале Театра.

1.8. В зависимости от динамики продаж и спроса на различные мероприятия устанавливаются различные номинальные тарифы. Вид тарифа устанавливается в зависимости от следующих параметров:

– форма и жанр мероприятия;

– состав участников;

– день недели;

– время начала мероприятия.

1.9. Ближе к дате мероприятия по усмотрению отдела продаж Театра принимается решение о повышении тарифа или о его сохранении. В случае повышения тарифа, издается приказ об изменении тарифа, который утверждается Генеральным директором Театра.

1.10. Цены указаны для физических лиц, приобретающих не более 10 (десяти) билетов в одном заказе или не более 6 (шести) билетов на нулевой ряд в Большом зале Театра.

1.11. Цены на билеты для корпоративных клиентов устанавливаются в индивидуальном порядке по соглашению сторон.

1.12. Билеты в ложи продаются в следующем порядке: места в ложах продаются парами: 1, 2 и 3, 4. Билеты к возврату принимаются также парами.

1.13. Приобретая билет и (или) предъявляя билет при посещении мероприятия, Покупатель/Зритель принимает на себя обязательство соблюдать общественный порядок, следовать возрастным рекомендациям, указаниям на билете и в афише, а также соблюдать Правила посещения Театра.

1.14. Возврат денежных средств за неиспользованный Покупателем или Зрителем билет, осуществляется в случаях, в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

1.15. Изменения в составе исполнителей мероприятия не являются основанием для возврата билета.

1.16. При отмене, замене или переносе мероприятий по инициативе Театра билеты остаются действительны на вновь объявленное Театром мероприятие. Покупатель вправе возвратить Театру приобретенный билет и потребовать возврат денежных средств за билет.

1.17. Информация о переносе мероприятия Театра размещается в открытом доступе на официальном сайте Театра (novat.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «интернет».

1.18. В случае отмены проводимого Театром мероприятия Покупатель имеет право вернуть билет. Покупателю возвращается полная стоимость билета.

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

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

1.21. Размер ответственности Театра перед Покупателем ограничен стоимостью оплаченных билетов. Споры, возникающие между Театром и Покупателем/Зрителем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

1.22. Приобретая билет Театра, Покупатель принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил.

2. Правила покупки и возврата билетов, приобретенных в кассе Театра

2.1 Касса Театра расположена по адресу: г. Новосибирск, Красный Проспект, 36.

2.2 Продажа билетов в кассе Театра производится в российских рублях по указанным на билетах ценам (номиналу) за наличный расчет или с использованием безналичных платежных средств (банковскими картами, в том числе, банковскими картами международных платежных систем, действующих в России).

2.3 Театр не предоставляет услугу бронирования билетов.

2.4 Физическое лицо имеет право покупки не более 10 (десяти) билетов (или не более 6 (шести) билетов на нулевой ряд в Большом зале Театра) на одно мероприятие. В случае необходимости покупки большего количества билетов на одно мероприятие или одновременной покупки более 10 билетов независимо от мероприятия, продажа билетов осуществляется через отдел продаж Театра по предварительной заявке, отправленной на e-mail: sales@novat.ru. Под «одним мероприятием» в настоящих Правилах понимается мероприятие с конкретным названием, публично исполняемое в конкретную дату.

2.5 Билет, приобретаемый в кассе Театра, выдается Покупателю вместе с кассовым чеком и чеком терминала (при безналичной оплате).

2.6 Порядок возврата типографских билетов, приобретенных в кассе Театра по инициативе Покупателя:

2.6.1. Возврат денежных средств за билет, приобретенный в кассе Театра, производится только в кассе Театра.

2.6.2. В случае возврата билета на мероприятие Театра по инициативе Покупателя, Покупатель должен лично обратиться в билетную кассу Театра, где была совершена покупка, и представить следующие документы:

– собственноручно оформленное и подписанное Покупателем заявление на возврат билетов, приобретенных в кассе Театра (Приложение № 1). Форма Заявления размещается на официальном сайте Театра (novat.ru);

– документ, удостоверяющий личность;

– оригинал билета;

– оригинал кассового чека;

– оригинал чека терминала, в случае оплаты покупки билета с помощью безналичного платежного средства (банковской карты или прочего).

2.6.3. В случае отказа Покупателя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия, в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации возврат билета осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Подача заявления на возврат билетов 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 Покупателя, препятствующего посещению им мероприятия, допускается в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия при условии, что документы, указанные в п. 2.6.2 Правил представлены вовремя.

2.6.4. Один листок нетрудоспособности либо справка (медицинское заключение) может послужить основанием к возврату не более трех билетов.

2.6.5. При возврате билета по причине болезни либо смерти близкого родственника, необходимо предоставить копии документов, подтверждающих родство, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, копию листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения) или копию свидетельства о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния.

2.6.6. В случае отказа Покупателя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Покупателя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации Покупатель имеет право при возврате билета:

– не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

– менее чем за десять дней, но не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;

– менее чем за 5 (пять) календарных дней, но не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета.

2.6.7. В случае отказа Покупателя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения зрелищного мероприятия билеты к возврату не принимаются, Покупателю стоимость билета не возвращается.

Например:

Если мероприятие проводится 11 сентября:

– Покупатель, возвративший билет до 1 сентября включительно, получает 100% стоимости билета;

– Покупатель, возвративший билет в период с 02 по 06 сентября включительно, получает 50% стоимости билета;

– Покупатель, возвративший билет в период с 07 по 08 сентября включительно, получает 30% стоимости билета;

– 09, 10 или 11 сентября билеты к возврату не принимаются (Покупателю стоимость билета не возвращается).

2.6.8. Возврат денежных средств за билеты, купленные за наличный расчет в кассе Театра, осуществляется в наличной форме.

2.6.9. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по безналичному расчету (с использованием банковских карт или других средств платежа), производится на то же платежное средство, с которого была произведена оплата. Для возврата Покупатель обязан предъявить, помимо документов, указанных в п. 2.6.2 Правил, платежное средство (банковскую карту или прочее), с которого была оплачена покупка. Денежные средства за возвращенные билеты поступают на платежное средство в течение 30 (тридцати) календарных дней в зависимости от работы банка-эмитента. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Покупателю.

3. Правила покупки и возврата электронных билетов, приобретенных на официальном сайте федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Новосибирский государственный академический театр оперы и балета»:

3.1. Возможность покупки электронных билетов на сайте Театра предоставляется Покупателям, прошедшим регистрацию и подтвердившим адрес электронной почты.

3.2. Продажа билетов на сайте Театра производится в российских рублях по указанным на сайте ценам (номиналу) с использованием безналичных платежных средств (банковскими картами, в том числе, банковскими картами международных платежных систем, действующих в России).

3.3. Физическое лицо имеет право покупки не более 10 (десяти) билетов (или не более 6 (шести) билетов на нулевой ряд в Большом зале Театра) на одно мероприятие. В случае необходимости покупки большего количества билетов на один мероприятие или одновременной покупки более 10 (десяти) билетов независимо от мероприятия продажа билетов осуществляется через отдел продаж Театра по предварительной заявке, отправленной на e-mail: sales@novat.ru. Под «одним мероприятием» в настоящих правилах понимается мероприятие с конкретным названием, публично исполняемое в конкретную дату.

3.4. Порядок приобретения билетов на сайте Театра:

3.4.1. Выбор места:

3.4.1.1. Выберите мероприятие. Для поиска мероприятия Вы можете воспользоваться фильтрами по месяцу и по жанру.

3.4.1.2. Выберите интересующие Вас места. Свободные места, доступные для заказа, выделены цветом на схеме зала. Все билеты, находящиеся в продаже в кассе Театра, доступны для покупки на сайте. Для выбора места необходимо на него кликнуть.

3.4.1.3. Поместите выбранные места в корзину. Для этого кликните на кнопку «Купить». В этот момент места блокируются на 20 минут, в течение которых они доступны для заказа только Вам. По истечении 20 минут места поступают в свободную продажу.

3.4.2. Оформление заказа:

3.4.2.1 Если Вы не авторизованы, система предложит ввести логин и пароль или получить код для входа на указанный e-mail. При первичной авторизации Покупателю автоматически создается личный кабинет. Авторизованные Покупатели имеют доступ к истории своих заказов.

Обращаем внимание, что одно физическое лицо может создать только один Личный кабинет.

3.4.2.2 Проверьте состав заказа, корректность информации, особенно e-mail. На этот адрес Вы получите все уведомления по заказу, в том числе электронные билеты.

3.4.2.3 Заполните все необходимые поля и выберите способ оплаты.

3.4.2.4 Ознакомьтесь с Правилами покупки и возврата билетов. Для перехода к оплате кликните «Оформить заказ».

3.4.2.5 Данные для покупки билета по Пушкинской карте (фамилия, имя и отчество (при наличии)) необходимо вводить строго в соответствии со своими паспортными данными, не нарушая порядок ввода данных, т.е. при наличии в паспорте буквы «Ё» в фамилии, имени, либо отчестве необходимо заполнять с буквой «Ё» (в таком случае буква «Е» недопустима).

Обращаем внимание, что на линии контроля билетов необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность для подтверждения права прохода.

3.4.3. Оплата заказа:

3.4.3.1. Для оплаты заказа Вы будете перенаправлены на виджет платежной системы. Перейти к оплате заказа Вы можете также из истории заказов в личном кабинете.

3.4.3.2. Заказ необходимо оплатить в течение 20 минут. Если заказ не оплачен вовремя, то он автоматически аннулируется, билеты поступают в продажу.

3.4.3.3. После оплаты заказа онлайн на указанный Вами электронный адрес будут отправлены электронные билеты и чек. Если Вы не получили письмо с электронными билетами, Вы можете их найти в истории заказов в Личном кабинете на сайте.

3.4.3.4. Если электронный билет не пришел на указанный при регистрации электронный адрес и не отобразился в личном кабинете в течение часа, необходимо обратиться в отдел продаж на e-mail: sales@novat.ru

3.4.3.5. Рекомендуем распечатать электронный билет на печатающем устройстве (принтере) на листе бумаги формата А4. Театр не предоставляет услугу печати электронного билета. Приобретенные Покупателем электронные билеты можно предъявить на экране электронного устройства в считываемом формате.

3.5. Электронный билет предоставляет право пройти в Театр через систему электронного контроля доступа, на указанное в электронном билете мероприятие Театра путем QR-кода, позволяющего определить подлинность билета, а также обеспечивающих валидацию (гашение, контроль входа) билета при входе в зрительскую часть Театра.

3.6. Театр имеет право ограничить Покупателя в использовании личного кабинета на сайте Театра и покупке электронных билетов на мероприятия Театра в случае нарушения Покупателем утвержденных Театром Правил покупки и возврата билетов.

3.7. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность билета, приобретенного в других билетных организациях, с рук, не на официальном сайте Театра.

3.8. Порядок возврата электронных билетов, приобретенных на официальном сайте Театра по инициативе Покупателя:

3.8.1. В случае возврата электронного билета на мероприятие Театра по инициативе Покупателя, приобретенного на официальном сайте Театра, может быть возвращен через электронную почту отдела продаж: sales@novat.ru либо через личный кабинет Покупателя.

3.8.2. Для возврата электронного билета необходимо представить следующие документы:

– собственноручно оформленное и подписанное Покупателем заявление на возврат билетов, приобретенных на официальном сайте Театра (Приложение № 2). Форма Заявления размещается на официальном сайте Театра (novat.ru);

– копию электронного билета;

– копию чека о покупке.

3.8.3. В случае отказа Покупателя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия, в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации возврат билета осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. 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 Покупателя, препятствующего посещению им мероприятия, допускается в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия при условии, что остальные документы, указанные в п. 3.8.2 Правил, представлены вовремя.

3.8.4. Один листок нетрудоспособности либо справка (медицинское заключение) может послужить основанием к возврату не более трех билетов.

3.8.5. При возврате билета по причине болезни либо смерти близкого родственника, необходимо предоставить копии документов, подтверждающих родство, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, копию листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения) или копию свидетельства о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния.

3.8.6. В случае отказа Покупателя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Покупателя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации Покупатель имеет право при возврате билета:

– не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

– менее чем за 10 (десять) календарных дней, но не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;

– менее чем за 5 (пять) календарных дней, но не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета.

3.8.7. В случае отказа Покупателя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения зрелищного мероприятия билеты к возврату не принимаются, Покупателю стоимость билета не возвращается.

Например:

Если спектакль проводится 11 сентября:

– Покупатель, возвративший билет до 1 сентября включительно, получает 100% стоимости билета;

– Покупатель, возвративший билет в период с 02 по 06 сентября включительно, получает 50% стоимости билета;

– Покупатель, возвративший билет в период с 07 по 08 сентября включительно, получает 30% стоимости билета;

– 09, 10 или 11 сентября билеты к возврату не принимаются (Покупателю стоимость билета не возвращается).

3.8.8. Возврат денежных средств за электронные билеты осуществляется только после подачи заявителем полного комплекта документов на электронную почту Театра, указанную в п. 3.8.1 Правил.

3.8.9. Театр вправе отказать в возврате денежных средств за электронные билеты, если полный комплект документов не был представлен в установленные настоящими Правилами сроки или содержит недостоверную информацию.

3.8.10. Театр принимает решение о возврате денежных средств за электронные билеты в течение 5 (пяти) календарных дней с момента поступления в Театр полного комплекта документов от заявителя.

3.8.11. Денежные средства за возвращенные электронные билеты поступают на платежное средство, с помощью которого была осуществлена покупка электронных билетов, в течение 30 (тридцати) календарных дней в зависимости от работы банка-эмитента. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Покупателю.

4. Правила возврата электронных билетов, приобретенных через мобильное приложение, а также у официальных партнеров Театра:

4.1. Список официальных партнеров Театра можно найти на сайте Театра (https://novat.ru/theatre/partners/).

4.2. В случае возврата электронного билета на мероприятие Театра по инициативе Покупателя, приобретенного через мобильное приложение, а также у официальных партнеров Театра, билет может быть возвращен через электронную почту отдела продаж: sales@novat.ru.

4.3. Для возврата электронного билета необходимо представить следующие документы:

– собственноручно оформленное и подписанное Покупателем заявление на возврат билетов, приобретенных через мобильное приложение, а также у официальных партнеров Театра (Приложение № 3). Форма заявления размещается на официальном сайте Театра (novat.ru);

– копию электронного билета;

– копию чека о покупке.

4.4. В случае отказа Покупателя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия, в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации возврат билета Покупателем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации. 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 Покупателя, препятствующего посещению им мероприятия, допускается в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия при условии, что остальные необходимые документы представлены вовремя.

4.5. Один листок нетрудоспособности либо справка (медицинское заключение) может послужить основанием к возврату не более трех билетов.

4.6. При возврате билета по причине болезни либо смерти близкого родственника, необходимо предоставить копии документов, подтверждающих

родство, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, копию листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения) или копию свидетельства о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния.

4.7. В случае отказа Покупателя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Покупателя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации Покупатель имеет право при возврате билета:

– не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

– менее чем за 10 (десять) календарных дней, но не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;

– менее чем за 5 (пять) календарных дней, но не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета.

4.8. В случае отказа Покупателя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения зрелищного мероприятия билеты к возврату не принимаются, Покупателю стоимость билета не возвращается.

Например:

Если спектакль проводится 11 сентября:

– Покупатель, возвративший билет до 1 сентября включительно, получает 100% стоимости билета;

– Покупатель, возвративший билет в период с 02 по 06 сентября включительно, получает 50% стоимости билета;

– Покупатель, возвративший билет в период с 07 по 08 сентября включительно, получает 30% стоимости билета;

– 09, 10 или 11 сентября билеты к возврату не принимаются (Покупателю стоимость билета не возвращается).

4.9. Возврат денежных средств за билеты осуществляется только после подачи заявителем полного комплекта документов на электронную почту Театра, указанную в п. 4.2 Правил.

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

4.11. Театр принимает решение о возврате денежных средств за билеты, приобретенные через мобильное приложение, а также у официальных партнеров Театра, в течение 5 (пяти) календарных дней с момента поступления в Театр полного комплекта документов.

4.12. Денежные средства за возвращенные билеты поступают на платежное средство, с помощью которого была осуществлена покупка билетов, в течение 30 (тридцати) календарных дней в зависимости от работы банка-эмитента. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Покупателю.

4.13. В отдельных случаях возврат денежных средств за билеты, купленные у партнеров Театра, производят партнеры Театра, о чем Театр информирует Покупателя при получении заявления на возврат денежных средств. В таком случае возврат денежных средств производится в срок, установленный п. 4.12 Правил. Возврат денежных средств за билеты, купленные у партнеров Театра по «Пушкинской карте», производят исключительно официальные партнеры Театра.

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

4.15. При возврате билета, купленного у официального партнера Театра, Театр не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных Покупателем партнеру Театра в качестве оплаты сопутствующих услуг сверх установленной Театром цены билета.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Приложение № 1 «Заявление на возврат билетов, приобретенных в кассе театра»;
2. Приложение № 2 «Заявление на возврат билетов, приобретенных на официальном сайте театра www.novat.ru»;
3. Приложение № 3 «Заявление на возврат билетов, приобретенных у партнеров и в мобильном приложении театра».