



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по культуре Санкт-Петербурга  
**Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное учреждение культуры  
«Санкт-Петербургский академический  
Театр имени Ленсовета»**

191025, Санкт-Петербург, Владимирский, 12  
Тел. (812)764-39-65 Факс (812) 764-47-80  
E-mail: [lensov@lensov-theatre.spb.ru](mailto:lensov@lensov-theatre.spb.ru)  
<http://www.lensov-theatre.spb.ru>  
ИНН 7808045220/ КПП 784001001

**ПРИКАЗ от 26.08.2024 № 319**  
По основной деятельности

**«Об утверждении новой редакции  
Правил возврата билетов»**

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить «Правила и условия возврата билетов и театральных абонементов в СПб ГБУК «Санкт-Петербургский академический Театр имени Ленсовета» (далее – Правила) в новой редакции (Приложение к настоящему приказу) и ввести их в действие с даты подписания настоящего приказа.
2. Признать утратившими силу «Правила и условия возврата билетов и театральных абонементов в СПб ГБУК «Санкт-Петербургский академический Театр имени Ленсовета» утвержденные Приказом от 22.12.2022 № 614.
3. Заместителю директора по репертуару и работе со зрителями Федяевой И.В.:
  - 3.1. довести информацию, изложенную в пунктах 1 и 2 настоящего приказа, до подчиненных работников и уполномоченных лиц;
  - 3.2. обеспечить размещение новой редакции Правил на официальном сайте и в кассовом зале Театра.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

В.Б. Градковский

**Правила и условия  
возврата билетов и театральных абонементов  
в СПб ГБУК «Санкт-Петербургский академический  
Театр имени Ленсовета»**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила и условия возврата посетителям билетов (электронных билетов) на проводимые СПб ГБУК «Санкт-Петербургский академический Театр имени Ленсовета» (далее – Театр) театрально-зрелищные мероприятия (далее – мероприятия) в случае отказа посетителя от их посещения разработаны на основании статьи 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Закон), «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», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491, определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов), театральных абонементов на проводимые Театром мероприятия в случаях отказа посетителей от их посещения.

Настоящие Правила доводятся до посетителей путем размещения в кассовом фойе и на официальном сайте СПб ГБУК «Санкт-Петербургский академический Театр имени Ленсовета» (Далее – Театр): <https://lensov-theatre.spb.ru/>, а также в кассах и на сайтах лиц, уполномоченных на реализацию билетов и абонементов на посещение проводимых Театром мероприятий.

Информация о лицах, уполномоченных Театром на возврат билетов размещается на официальном сайте и в кассовом фойе Театра.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

**Билет** – документ (в том числе в электронном виде), удостоверяющий право посетителя на посещение мероприятия, проводимого Театром, оформленный в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации и по форме, утвержденной приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702.

**Театральный абонемент** – реализованный посетителю по специальной цене комплект билетов, подтверждающий право доступа на несколько объединенных общей тематикой мероприятий Театра.

**Посетитель** – лицо, приобретшее билет (электронный билет) на посещение проводимых Театром мероприятий, зритель.

**Мероприятие** – спектакль, творческий вечер, иное мероприятие, проводимое Театром на его сценах.

**Уполномоченное лицо** – юридическое лицо, либо физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, которому Театром переданы права и обязанности по реализации и возврату билетов на основании заключенного с таким лицом договора и

информация о котором размещена на официальном сайте Театра.

**Перенос мероприятия** – изменение даты, времени начала или названия мероприятия.

**Театральная касса:**

**Касса Театра** – касса, расположенная по адресу: г. Санкт-Петербург, Владимирский проспект, д. 12;

**Касса уполномоченного лица** – касса, осуществляющая реализацию и возврат приобретенных у уполномоченного лица билетов посетителям.

**II. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) в случае отмены, замены либо переноса проводимого Театром мероприятия, изменения его названия, времени начала мероприятия**

3. В случае отмены, замены либо переноса мероприятия, изменения его названия, времени начала мероприятия посетитель вправе обратиться в Театральную кассу, в которой им был приобретен билет, с заявлением о возврате билета, оформленного на бланке строгой отчетности, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (Приложение № 1 к настоящим Правилам) в течение 5-ти дней со дня, следующего за днем отмененного, замененного либо перенесенного мероприятия, а также мероприятия, название или время начала которого изменено.

Владелец театрального абонеента на проводимые Театром мероприятия в случае отмены, замены либо переноса мероприятия вправе осуществить возврат билета на несостоявшееся мероприятие.

В случае приобретения билета по безналичному расчету зачисление денежных средств по заявлению осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата, в сроки, установленные правилами платежных систем.

В случае, если при приобретении билета его стоимость оплачивалась наличными денежными средствами, возврат стоимости билета производится также наличными денежными средствами.

Внесение изменений в состав актеров, занятых в спектаклях, не является основанием для возмещения посетителю полной стоимости билета в случае его отказа от посещения мероприятия и производится без предварительного уведомления зрителей.

4. Возврат стоимости электронного билета осуществляется уполномоченным лицом, у которого посетителем был приобретен такой билет.

5. К заявлению о возврате стоимости билета в связи с отменой, заменой либо переносом мероприятия, изменением его названия, времени начала мероприятия, прилагается оригинал неиспользованного билета.

К заявлению о возврате электронного билета прилагается распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

6. Посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с отменой, заменой либо переносом мероприятия, изменением его названия, времени начала мероприятия и прилагаемый к нему билет (электронный билет) представлены в Театр либо уполномоченному лицу не позднее пяти дней со дня мероприятия.

### **III. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), театральных абонементов на проводимое Театром мероприятие в случае отказа посетителя от посещения мероприятия**

7. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия по причинам, не указанным в пункте 3 настоящих Правил и не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), театрального абонемента и возмещении денежных средств за неиспользованный билет или театральный абонемент, содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее – заявление о возврате) по форме прилагаемой к настоящему Положению (Приложение № 2 к настоящим Правилам).

8. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Театр в случае приобретения билета в кассе Театра либо уполномоченному лицу, у которого был приобретен билет, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

9. Представление заявления о возврате в Театр либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

10. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, театрального абонемента. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

11. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

12. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

13. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Театр либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, театральный абонемент либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 17 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

14. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 17 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (далее – уведомление об отказе);

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

15. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Театр либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

В случае, если при приобретении билета его стоимость оплачивалась наличными денежными средствами, возврат стоимости билета производится также наличными денежными средствами.

В случае приобретения билета по безналичному расчету зачисление денежных средств по заявлению осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата, в сроки, установленные правилами платежных систем.

Возврат стоимости электронного билета осуществляется уполномоченным лицом, у которого был приобретен такой билет.

16. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктами 3, 18, 30 настоящих Правил посетитель имеет право при возврате билета (электронного билета), театрального абонеента не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонеента;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета, абонеента;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета, абонеента.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктами 3, 18, 30 настоящих Правил, менее чем за три

дня до дня проведения мероприятия Театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета, театрального абонеента.

Для театральных абонеентов на проводимые Театром мероприятия днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного театральный абонементом мероприятия. Возврат общей стоимости абонеента производится в порядке, предусмотренном настоящими Правилами для возврата стоимости билетов.

17. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия по причинам, не указанным в пункте 3 настоящих Правил и не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), театральный абонемент при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), театральный абонемент не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Закона;

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Театр либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;

в) заявление о возврате театрального абонеента представлено в Театр не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия;

г) билет, театральный абонемент не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Театром в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Закона принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), театральные абонементы не будут приниматься к возврату;

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 8- 11 настоящих Правил.

**IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), театральных абонеентов на проводимые мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

18. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью по форме, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 3 к настоящим Правилам).

В случае, если посетителем были приобретены несколько билетов, возврату на условиях, предусмотренных настоящим разделом, подлежит билет (билеты) лиц, заболевание которых подтверждено документами, указанными в пункте 21 настоящих Правил.

В случае, если посетителем были приобретены билеты на детские мероприятия, т.е. мероприятия для зрителей возрастной категории 6+, возврату, по желанию посетителя, подлежат все приобретенные на мероприятие билеты.

19. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Театр либо уполномоченному лицу или направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет) или театральный абонемент.

20. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Театр либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

21. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, театрального абонемента либо распечатанную копию неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

22. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

23. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 19 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 21 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 19 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 21 и 22 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

24. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

25. Театр либо уполномоченное лицо в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 23 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в организацию исполнительских искусств, музей либо

уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 21 настоящих Правил.

26. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Театр либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), театральный абонемент либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 29 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

27. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 29 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

28. Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), театрального абонемента, уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

29. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), театральный абонемент при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), театральный абонемент не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Закона;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 23 настоящих Правил) представлены в Театр либо уполномоченному лицу или направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 21 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;



г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 19 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), театральные абонементы, приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

**V. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), театральные абонементы на проводимые Театром мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации**

30. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника по форме, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 4 к настоящим Правилам).

31. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Театр либо уполномоченному лицу или направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет), театральные абонементы.

32. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Театр или уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

33. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, театрального абонемента на посещение мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) 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) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братьями или сестрами).

34. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов,

подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

35. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в 31 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и «в» пункта 33 настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и документ, предусмотренный подпунктом «а» пункта 33 настоящих Правил, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 31 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 33 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения Мероприятия.

36. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

37. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 35 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 33 настоящих Правил.

38. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), театральный абонемент либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 41 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

39. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 41 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

40. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), театрального абонеента Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

41. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), театральный абонемент не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 35 настоящих Правил) представлены в Театр либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 35 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 31- 35 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета), театрального абонеента.

#### **Приложения:**

1. Форма заявления о возврате билета в связи с отменой, заменой мероприятия;
2. Форма заявления о возврате билета по инициативе посетителя;
3. Форма заявления о возврате билета в связи болезнью посетителя;
4. Форма заявления о возврате билета в связи со смертью члена семьи или близкого родственника посетителя.