

Порядок возврата билетов

Настоящий порядок возврата билетов устанавливается на основании Постановления Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 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» (далее – порядок возврата).

Возврат билетов производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля (представления, мероприятия), а также в случае отказа посетителей от посещения спектакля (представления, мероприятия) по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

На возврат билетов в случае отказа от посещения спектакля (представления, мероприятия) право имеет посетитель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение спектакля (представления, мероприятия), оплатившее билет.

Заявление о возврате представляется посетителем в бухгалтерию ГОАУ ДО ЯО «Центр детей и юношества» в рабочие дни (с понедельника по пятницу), в часы работы с 09:00 до 17:00. Регистрация заявления производится в день поступления. Заявление о возврате рассматривается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, которые требуется представить в соответствии с установленными правилами.

Подача заявления о возврате производится посетителем при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. В заявлении указывается способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств.

По результатам рассмотрения заявления о возврате, администрация ГОАУ ДО ЯО «Центр детей и юношества» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, предусмотренных настоящими правилами, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: направляет уведомление по адресу электронной почты, либо сообщает по телефону, указанному в заявлении о возврате.

О принятом решении о возврате денежных средств будет сообщено посетителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

При возврате билета, купленного в кассе с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен и чек. Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки. Возврат денежных средств по билетам, приобретенным в кассе, производится в кассе.

В случае отказа посетителя от посещения спектакля (представления, мероприятия) по причинам, 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 в порядке и на условиях, изложенных выше обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).

Заявление о возврате представляется посетителем не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля (представления, мероприятия). По заявлению, поступившему менее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля (представления, мероприятия), возврат денежных средств не производится.

Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней со дня принятия решения о возврате способом, который был использован при покупке билета и, в зависимости от сроков подачи заявления о возврате относительно даты проведения спектакля (представления, мероприятия), возврат денежных средств будет осуществлен в следующем размере:

- не позднее чем за 10 дней до даты проведения спектакля – 100 % стоимости;
- не позднее чем за 5 дней до даты проведения спектакля – 50 % стоимости;
- не позднее чем за 3 дня до даты проведения спектакля – 30 % стоимости.

Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:

- реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным в учреждении, либо элементы оформления билета не соответствуют установленным правилам, либо билет содержит исправления, повреждения или является поддельным;
- посетителем не представлены документы, предусмотренные настоящими Правилами;
- посетителем не соблюдены сроки возврата билета.

В случае отказа от посещения спектакля в связи с болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в порядке и на условиях, изложенных ранее, но не позднее дня проведения спектакля.

К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета;
- 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 зрелищного мероприятия.

В случае невозможности представления посетителем в указанный срок документов, подтверждающих заболевание, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок.

Рассмотрение заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления документов в полном объеме.

В случае отказа посетителя от посещения спектакля, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе, в порядке и на условиях, изложенных ранее, обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника.

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета;
- 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 братом или сестрой).

В случае невозможности представления посетителем вышеперечисленных документов в указанный срок, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения спектакля при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в установленный срок.

Заявление на возврат рассматривается в течение 10 дней со дня приема документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления вышеуказанных документов в полном объеме.

Образец заявления на возврат

Директору ГОАУ ДО ЯО
«Центр детей и юношества»

От _____
Ф.И.О./контактный телефон

(Заполняет владелец банковской карты)

ЗАЯВЛЕНИЕ
на возврат денежных средств

Прошу Вас вернуть мне денежные средства в размере _____

Мероприятие _____

Дата / время _____

Причина возврата _____

Плательщик (ФИО полностью владельца банковской карты)

Номер банковской карты (указывается номер карты, с которой производилась оплата).

Наименование Банка получателя _____

БИК Банка получателя _____

ИНН Банка получателя _____

К/с Банка получателя _____

Номер лицевого счета _____

Получатель (ФИО полностью) _____

Почтовый адрес: _____

Email: _____

Документ, удостоверяющий личность:

Паспорт: серия _____ № _____

Кем и когда выдан _____

Даю согласие на обработку моих персональных данных.

Дата _____

Подпись _____