



**Департамент культуры  
Ханты - Мансийского автономного округа - Югры**

**Бюджетное учреждение  
Ханты - Мансийского автономного округа – Югры  
«Ханты-Мансийский театр кукол»**

**г. Ханты-Мансийск**

**ПРИКАЗ**

**«12» января 2023 г.**

**№ 2/01-05**

**О порядке продажи, обмена, возврата билетов и посещения спектаклей, зрелищных мероприятий бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский театр кукол»**

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 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», Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 N 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных 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», Уставом бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский театр кукол»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке продажи, обмена, возврата билетов и посещения спектаклей, зрелищных мероприятий бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский театр кукол» (далее по тексту – Положение) (Приложение 1).
2. Утвердить Правила и условия возврата билетов, абонементов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов в случае отказа зрителя (посетителя)

от посещения спектаклей (зрелищных мероприятий) Театра (далее по тексту – Правила) (Приложение №2).

3. Признать утратившим силу приказ бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский театр кукол» от 16.03.2020 года №19-аҳд «О порядке продажи, обмена, возврата билетов и посещения бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский театр кукол».

4. Обеспечить размещение главному администратору Устининой О.Ю. Положения и Правила в местах продажи билетов.

5. Разместить инженеру-программисту Важенину С.А. Положение и Правила на официальном сайте Театра.

6. Специалисту по персоналу Степасюк А.В. ознакомить ответственных лиц с настоящим приказом.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора



В.В. Курганов

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке продажи, обмена и возврата билетов и посещения спектаклей, зрелищных мероприятий бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа «Ханты-Мансийский театр кукол»**

**1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 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», Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 N 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных 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», Уставом бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский театр кукол».

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в местах продажи билетов и на официальном сайте Театра <http://www.hmtk.ru>.

1.3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский театр кукол» (далее – Театр), обязуется сделать все возможное, чтобы заявленные спектакли, зрелищные мероприятия состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Театра оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

**2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

2.1. Зритель может приобрести билеты на спектакли, зрелищные мероприятия в кассе Театра, на официальном сайте Театра, через официальных представителей Театра, а также через агентов на основании агентского договора.

Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем:

- наименование и вид услуги;

- время оказания услуги (время проведения спектакля, мероприятия);
- место проведения спектакля, мероприятия;
- цена услуги.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе Театра по тел.: 8 (3467) 32-26-20 ежедневно с 12.00 до 19.00 и по телефону информационной службы: 8 (3467) 90-33-55, ежедневно с 10.00 до 19.00, выходной день - понедельник, а также приобрести онлайн на сайте Театра <http://www.hmtk.ru>.

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о спектакле, зрелищном мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Театра.

2.4. Приобретая билет на спектакли, зрелищные мероприятия, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данным положением и правилами посещения мероприятий. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета и (или) кассового чека.

2.5. Театральный билет представляет собой документ установленной формы, сформированный в соответствии с требованиями установленными законодательством РФ и содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Билет содержит информацию: наименование и вид услуги, место проведения спектакля, зрелищного мероприятия, дату и время оказания услуги (время проведения), ряд и место Зрителя в зрительном зале, стоимость услуги.

2.6. Билет с исправлениями, наклейками и повреждениями, при которых невозможно осуществить его проверку на контроле при входе, признается недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения поддельных билетов, билетов, приобретенных с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения.

2.7. В случае повреждения, порчи и/или утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

2.8. В случае замены спектакля, зрелищного мероприятия билеты, приобретенные в кассах, на сайте или у официальных представителей Театра, считаются действительными для прохода на замененное-мероприятие.

2.9. Неиспользованный своевременно театральный билет не дает права входа на спектакль, зрелищное мероприятие, проводимые в другие дни.

2.10. Билет действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем билета). Каждый взрослый и каждый ребенок, независимо от возраста, должен иметь отдельный билет.

2.11. Приобретая билет, покупатель обязан проверить всю информацию о спектакле или зрелищном мероприятии (дату, возрастное ограничение, цену), количество приобретенных билетов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале и сдачу.

2.12. При осуществлении расчёта кассир билетной кассы Театра выдает кассовый чек на бумажном носителе и бланк билета. В случае приобретения билета онлайн зрителю направляется билет и кассовый чек в электронной форме на предоставленный адрес электронной почты.

2.13. Кассовый чек, полученный зрителем в электронной форме и распечатанный им на бумажном носителе, приравнивается к кассовому чеку,

отпечатанному ККТ на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком кассовом чеке, идентичны направленному зрителю в электронной форме кассовому чеку.

2.14. Зритель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета (электронного билета) в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Театром на распространение билетов.

При выявлении факта незаконного приобретения или использования билета (электронного билета), администрация Театра может принять решение о запрете посещения зрителем мероприятия Учреждения.

2.15. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении спектаклей, зрелищные мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях или представителях ребенка.

2.16. Стоимость билетов, а также наличие льгот при продаже билетов отдельным категориям зрителей, определяется Театром самостоятельно.

2.17. С целью предоставления возможности посещения спектаклей, зрелищных мероприятий Театра, гражданами Российской Федерации из числа многодетных семей, инвалидов всех групп для этих категорий реализуются билеты по сниженной (льготной) на 30% цене.

2.18. Для приобретения билета по сниженной (льготной) цене граждане Российской Федерации, указанные в п.2.17. настоящего Положения, должны представить соответствующие документы, дающие право на льготу.

2.19. С целью предоставления возможности посещения спектаклей, зрелищных мероприятий Театра по коллективной заявке (не менее 20 зрителей) билеты представляются коллективу по сниженной (льготной) цене на 20%.

2.20. Для стимулирования продаж на отдельные спектакли и мероприятия Театром предоставляются специальные предложения, проводятся акции для физических лиц в виде скидки, иных поощрений.

2.21. Проведение акций, специальные предложения и их условия устанавливаются приказом директора Театра (лица, его замещающего) и размещаются на веб-сайте <http://www.hmtk.ru>, в официальных социальных сетях Театра, на стенде билетной кассы Театра.

### **3. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ**

3.1. Продажа электронных билетов на мероприятия Театр осуществляется на официальном сайте <http://www.hmtk.ru>. в разделе «Афиша», «Купить билет».

Форма электронного билета аналогична форме билета на бумажном носителе и включает всю необходимую информацию, предусмотренную для бланка строгой отчетности, утвержденную Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театр, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного

билета, который направляется на электронный адрес зрителя, указанный при оформлении заказа. При посещении мероприятий Театр, электронный билет необходимо распечатать или предъявить контролёру на экране телефона. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

3.3. При оформлении билетов зритель соглашается с настоящими правилами, а также даёт согласие на обработку персональных данных.

3.4. Для успешного оформления заказа зрителю необходимо указать действующие номер телефона, адрес электронной почты, фамилию, имя, отчество (при наличии).

3.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на зрителя. В случае допущения ошибки при указывании контактных данных, Учреждение не несёт ответственности за получение зрителем электронных билетов, а также своевременной информации об отмене/переносе мероприятия.

3.6. Для оплаты электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты.

3.7. Порядок действий при покупке билета на сайте <http://www.hmtk.ru>.

3.7.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте <http://www.hmtk.ru>. в разделе «Афиша», путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет», далее можно осуществить покупку электронного билета на мероприятие, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через Платежную систему.

3.7.4. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 (двадцати) минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

3.7.5. После подтверждения успешной оплаты электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный зрителем адрес электронной почты. После проведения оплаты формируется электронный билет. Зритель, оформляющий несколько билетов на один спектакль (мероприятие), действует от имени всех зрителей, на которых оформляется заказ, в связи с чем все зрители считаются ознакомлены с настоящими правилами.

3.7.6. При возникновении трудностей с приобретением электронного билета, а также за дополнительной информацией можно обратиться по телефонам 8 (3467) 32-26-20, 90-33-55, в рамках режима работы билетной кассы Театр (пункт 2.2.).

3.8. Правила использования электронного билета.

3.8.1. Электронный билет может быть предъявлен в распечатанном или электронном виде (на экране гаджета).

3.8.2. Зритель несёт ответственность за сохранность и защиту электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов, доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

3.8.3. Зритель может обменивать электронный билет, купленный на сайте Театр <http://www.hmtk.ru>, на бланк строгой отчётности в билетной кассе Театр в рамках графика работы билетной кассы (пункт 2.2.) до начала мероприятия по адресу: г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, 15, назвав номер заказа/телефона или предъявив распечатанный электронный билет. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке строгой отчётности является однократной. При утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчётности, повторная выдача билета не производится.

3.9. В соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», зритель признаёт и соглашается с предоставлением

Учреждению своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных зрителем, которые получены Учреждением в процессе оформления билета, а именно: фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных зрителя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Зритель даёт Учреждению право на обработку персональных данных в связи с предоставлением зрителю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения зрителем посредством электронной почты информационных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Учреждением. Зритель имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, направив соответствующее уведомление по адресу электронной почты [ugra-puppet@mail.ru](mailto:ugra-puppet@mail.ru).

В связи с тем, что обработка персональных данных зрителя осуществляется на основании исполнения договора, заключённого на условиях настоящей оферты, согласие зрителя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

#### **4. ОФОРМЛЕНИЕ, РЕАЛИЗАЦИЯ И ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ**

4.1. Театр вправе реализовывать билеты, абонементы, а также именные билеты, именные абонементы с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты, именные абонементы дают право на посещение спектаклей, зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. Перечень соответствующих документов устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, именном абонементе сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, именном абонементе посетитель не допускается на спектакли, зрелищные мероприятия.

4.2. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Театром спектакля, зрелищного мероприятия зрителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Театром на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

4.3. В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Театром спектакля, 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 возврата билетов, абонементов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов в случае отказа зрителя (посетителя) от посещения спектаклей, зрелищных мероприятий Театра (приложение №1).

4.4. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 4.3. настоящего положения, посетитель имеет право при возврате билета, абонемента:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения спектакля, зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета или абонемента; менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения спектакля, зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонемента;

- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения спектакля, зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонемента.
- В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Театром спектакля, зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным п.4.3 настоящего положения, менее чем за три дня до дня проведения спектакля, зрелищного мероприятия Театр вправе не возвращать зрителю стоимость билета, абонемента.

4.5. Для абонементов на проводимые Театром спектакли, зрелищные мероприятия днем проведения спектакля, зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом спектакля, зрелищного мероприятия.

4.6. Билеты, абонементы (за исключением именных билетов, именных абонементов), реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов (в том числе льготы, скидки), по решению Театра могут не приниматься к возврату.

4.7. Театр при возврате зрителем билета, абонемента на проводимое зрелищное мероприятие, спектакль вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие, спектакль в другое время или посетить другое проводимое Театром зрелищное мероприятие, спектакль либо вернуть стоимость билета, абонемента. Возврат посетителю стоимости билета, абонемента осуществляется Театром либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет, абонемент, если договором уполномоченного лица с Театром на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонемента.

4.8. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассе Театра, производится в течение 10 календарных дней на основании Заявления о возврате билета, билета и кассового чека. Заявление о возврате билета принимаются от зрителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

4.9. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и по установленным банком - эмитентом правилам.

## **5. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ СПЕКТАКЛЕЙ, ЗРЕЛИЩНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

5.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

5.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку. Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

5.3. Дети до 6 лет допускаются в театр в сопровождении взрослых.

5.5. При посещении определенных Театром спектаклей, зрелищных мероприятий посетители обязаны иметь сменную обувь.

5.5. Вход в театральное фойе доступен за 30 минут до начала спектакля, зрелищного мероприятия.

5.6. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в Театр не допускаются.

5.7. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты, все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

5.8. В случае утери зрителем номерка из гардероба, Зритель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору. Одежда зрителю выдается в

последнюю очередь. Театр не несет ответственности за ценные вещи, оставленные без присмотра или сданные в гардероб.

5.9. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, зритель должен возместить стоимость утраченного номерка.

5.10. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение на территории и в помещениях Театра запрещено.

5.10. Вход в зрительный зал разрешается только после первого звонка.

5.11. Категорически запрещается входить в зрительный зал в верхней одежде, с напитками, с едой.

5.12. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

5.13. После третьего звонка вход в зрительный зал запрещен.

5.15. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

5.16. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от Театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

5.17. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

5.18. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъёмка, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации запрещены.

5.19. Во время нахождения в театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила поведения в театре и правила противопожарной безопасности.

5.20. Соблюдение тишины во время спектакля главное правило. Заранее объясните детям, что во время спектакля нельзя разговаривать, топать ногами, стучать пальцами по подлокотнику кресла, бегать по залу. Вы отвлекаете не только зрителей, но и актеров. В случае неспокойного поведения, ребенка рекомендуется вывести из зала и успокоить, а затем вернуться в зал, для дальнейшего просмотра спектакля

5.21. В случае очевидных нарушений правил посещения Театра, администрация вправе прекратить присутствие зрителя на мероприятии без возмещения стоимости билета.

5.22. Свои отзывы и предложения можно оставить в книге отзывов.

По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к главному администратору Театра, дежурному администратору или позвонить по телефону 8 (3467) 90-33-55.

## 6. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. Зритель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром в целях:
- продажи, возврата билетов на спектакли, зрелищные мероприятия проводимые Театром, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше

целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Театр гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

**ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ И  
ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ НА ДРУГИХ ЛИЦ ИМЕННЫХ БИЛЕТОВ, ИМЕННЫХ  
АБОНЕМЕНТОВ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ЗРИТЕЛЯ (ПОСЕТИТЕЛЯ) ОТ  
ПОСЕЩЕНИЯ СПЕКТАКЛЕЙ, ЗРЕЛИЩНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ТЕАТРА**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата зрителем (посетителем) билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов, на проводимые бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский театр кукол» (далее – Театр) спектакли и зрелищные и иные мероприятия, в случаях отказа зрителей (посетителей) от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращенные зрителями (посетителями) билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы), в том числе именные, а также порядок переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые театром спектаклей и мероприятий в случае отказа посетителей от их посещения.

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

«абонемент», «электронный абонемент» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий Театра в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

«билет», «электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право зрителя (посетителя) на посещение спектакля, мероприятия, проводимого Театром;

«зритель (посетитель)» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение спектакля, мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), и (или) указанное в именном билете, именном абонементе.

**II. Порядок и условия возврата зрителем (посетителем) билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов на проводимые Театром спектакли, мероприятия в случае отказа зрителя (посетителя) от посещения спектакля, мероприятия по инициативе посетителя**

4. В случае отказа зрителя (посетителя) от посещения проводимого Театром спектакля, 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 обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), в том числе именного билета, именного абонемента и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных зрителя (посетителя) (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате (приложение 1 к настоящему Порядку).

5. Заявление о возврате представляется зрителем, посетителем (его представителем) в Театр либо уполномоченному ими физическому или юридическому лицу, указанному в части четвертой статьи 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее - Основы законодательства Российской Федерации о культуре), у которых был приобретен билет (электронный билет), абонемент

(электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент и на которое договором с Театром возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

6. Представление заявления о возврате в Театр либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя, посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

7. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного. При возврате электронного билета, электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

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

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

По требованию зрителя, 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).

10. 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 (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 16 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

11. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 16 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 (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) - (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 Театром либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем, посетителем в заявлении о возврате.

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

Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается зрителем, 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. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в собственном порядке возврата.

13. Размер денежных средств, подлежащих возврату зрителю, посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), рассчитывается Театром либо уполномоченным лицом в соответствии с пунктом 4.4 Положения «О порядке продажи, обмена и возврата билетов и посещения спектаклей, зрелищных мероприятий бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа «Ханты-Мансийский театр кукол».

14. По решению Театра именные билеты, именные абонементы могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации в соответствии с собственными порядками возврата.

15. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов, проданных Театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, могут определяться в собственных порядках возврата с учетом технических возможностей Театра.

16. В случае отказа зрителя, посетителя от посещения проводимого Театром спектакля, 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 возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент, при соблюдении следующих условий:

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

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

в) заявление о возврате абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, представлено в Театр либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом спектакля, зрелищного мероприятия в случае отказа от посещения проводимого Театром спектакля, зрелищного мероприятия менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом (электронным абонементом) зрелищного мероприятия);

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Театром в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5 - 8 настоящих Правил.

### III. Порядок переоформления именных билетов, именных

## **абонементов**

17. Зритель, посетитель, приобретший именной билет, именной абонемент на проводимое Театром спектакля, мероприятия, вправе обратиться в Театр не позднее 10 дней до дня проведения спектакля, мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонемента на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении (см. приложение №1).

18. Заявление о переоформлении представляется зрителем, посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе, в Театр.

19. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя, посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

Представление заявления о переоформлении представителем зрителя, посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

20. Именной билет, именной абонемент, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, переоформляются без дополнительной платы.

В случае если именной билет, именной абонемент были приобретены по льготной цене (для льготной категории граждан), то они могут быть переоформлены только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета, абонемента для лица, на которое переоформляется билет, абонемент, должна быть равна стоимости льготного билета, абонемента, указанного в билете, абонементе, предъявляемых на переоформление. В случае если стоимость льготного билета, абонемента превышает стоимость льготного билета, абонемента лица, указанного в билете, абонементе, предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета, абонемента, предъявленных на переоформление, и стоимостью билета, абонемента, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет, именной абонемент.

В случаях, указанных в абзаце втором настоящего пункта, к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе и лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

21. Переоформление именного билета, именного абонемента осуществляется Театром в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в пунктах 17 - 20 настоящих Правил.

## **IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов**

**на проводимые Театром спектакли, зрелищные мероприятия в случае отказа  
посетителя, зрителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально  
подтвержденными обстоятельствами, связанными**

## **с болезнью посетителя**

22. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром спектакля, зрелищного мероприятия в связи с его болезнью зрителю, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью (см. Приложение №2).

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

24. 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, 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 спектакля, зрелищного мероприятия.

26. 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.

27. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 23 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 25 настоящих Правил, 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, указанный пункте 23 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 24 и 25 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

28. 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 зрителя, 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).

29. 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 27 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 25 настоящих Правил.

30. 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), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 34 настоящих Правил, и сообщает об этом зрителю, посетителю (его представителю).

31. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 34 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо сообщает зрителю, посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

вручает зрителю, 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 зрителю, посетителю решения Театр либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем, посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

32. 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), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 49 настоящих Правил), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения зрителю, посетителю решения Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается зрителем, посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств зрителю, посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств зрителю, посетителю определяется Театром самостоятельно.

33. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов, проданных Театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи с болезнью в форме электронного документа, определяются Театром самостоятельно с учетом технических возможностей Театра.

34. В случае отказа зрителя, посетителя от посещения проводимого Театром спектакля, зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя, посетителя, зритель, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 27 настоящих Правил) представлены в Театр либо уполномоченному лицу (если в соответствии с собственным порядком возврата не установлено право зрителя, посетителя представить заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы после дня проведения зрелищного мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- в) документы, указанные в пункте 25 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 23 - 27 настоящих Правил;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, приобретенные до возникновения у зрителя, посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

**V. Порядок и условия возврата зрителем, посетителем  
билетов (электронных билетов), абонементов (электронных  
абонементов), в том числе именных билетов,  
именных абонементов на проводимые Театром, спектаклей, зрелищные  
мероприятия в случае отказа зрителя, посетителя от посещения спектакля,  
зрелищного мероприятия в связи со смертью  
лица, являвшегося членом его семьи или его близким  
родственником в соответствии с Семейным кодексом  
Российской Федерации**

35. В случае отказа зрителя, посетителя от посещения проводимого Театром спектакля, зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника (см. Приложение № 3).

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

37. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Театр или уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя, 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента на посещение спектакля, зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи зрителя, 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 зрителя, 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).

39. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем зрителя, посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

40. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 36 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 38 настоящих Правил, зритель, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения спектакля, зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 36 настоящих Правил.

В случае подачи зрителем, посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме зритель, посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 38 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

41. 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 зрителя, 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).

42. 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 40 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 38 настоящих Правил.

43. 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), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения зрителем, посетителем условий, указанных в пункте 47 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

44. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 47 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо сообщает зрителю, 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 зрителю, посетителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем, посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

45. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (с учетом положений пункта 49 настоящих Правил), Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет зрителя, посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Театром либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается зрителем, посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств зрителю, посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств зрителю, посетителю определяется Театром самостоятельно.

46. Особенности возврата электронных билетов, электронных абонементов, проданных Театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи со смертью родственника в форме электронного документа, определяется Театром самостоятельно с учетом технических возможностей Театра либо уполномоченного лица.

47. В случае отказа зрителя, посетителя от посещения проводимого Театром спектакля, зрелищного 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, зритель, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной 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 40 настоящих Правил) представлены в Театр либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения спектакля, зрелищного мероприятия;
- в) документы, указанные в пункте 38 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 36 - 40 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 спектакля, зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения театра, зрелищного мероприятия;
- ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения зрителем, посетителем билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента.

**VI. Особенности возврата зрителем, посетителем абонементов (электронных абонементов), в том числе именных абонементов, на проводимые Театром спектакли, зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения спектакля, зрелищного мероприятия**

48. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые Театром спектакли, зрелищные мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного спектакля, зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право зрителя, посетителя отказаться от оплаты одного из спектаклей, мероприятий, входящих в абонемент.

49. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата зрителем, посетителем абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, на проводимые организацией исполнительских искусств спектакли, зрелищные мероприятия при отказе зрителя, посетителя от посещения спектакля, зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя, посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого спектакля, зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

К правилам и условиям возврата билетов, абонементов  
и переоформления на других лиц именных билетов,  
именных абонементов в случае отказа зрителя (посетителя)  
от посещения спектаклей, зрелищных мероприятий театра

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ЗРИТЕЛЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА  
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ  
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМЫЕ ТЕАТРОМ  
СПЕКТАКЛЯ, ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В БУ «Ханты-Мансийский театр кукол» Адрес: 628011, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д.15
От _____ (указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) Посетителя (его представителя)
_____ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)
Адрес: _____ Эл.почта: _____ Телефон: _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу произвести возврат денежных средств за

(указать билет (электронный билет), в том числе  
именной билет, абонемент (электронный абонемент),  
в том числе именной абонемент)

в связи с отказом от посещения спектакля, зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование спектакля, зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения спектакля, зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоймость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента.	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Театра, уполномоченного лица)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным Приказом от 12.01.2023г. №2/01-05, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

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.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(заполняется Театром)

Заявление принято: « \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

К правилам и условиям возврата билетов, абонементов  
и переоформления на других лиц именных билетов,  
именных абонементов в случае отказа зрителя (посетителя)  
от посещения спектаклей, зрелищных мероприятий театра

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЮ ЗРИТЕЛЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА  
ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНEMENTА (ЭЛЕКТРОННОГО,  
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ  
ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМЫЕ ТЕАТРОМ СПЕКТАКЛЯ, ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В БУ «Ханты-Мансийский театр кукол»  
Адрес: 628011, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д.15

От \_\_\_\_\_

(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии)  
Посетителя (его представителя)

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего  
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_

Эл. почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу произвести возврат денежных средств за

(указать билет (электронный билет), в том числе именной билет,  
абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование спектакля, зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения спектакля, зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента.	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Театра, уполномоченного лица)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если

- заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента.
  - 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента.
  - 4) Копия электронного кассового чека.
  - 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
  - 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным Приказом от 12.01.2023 г. №2/01-05, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)  
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.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_ (заполняется Театром)

Заявление принято: « \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г. (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

Приложение № 3

К правилам и условиям возврата билетов, абонементов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов в случае отказа зрителя (посетителя) от посещения спектаклей, зрелищных мероприятий театра

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННИКА В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННОГО БИЛЕТА, ИМЕННОГО, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМЫЕ ТЕАТРОМ СПЕКТАКЛЕЙ, ЗРЕЛИЩНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

<p style="text-align: right;">В БУ «Ханты-Мансийский театр кукол» Адрес: 628011, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д.15 <i>От</i> _____ (указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) Посетителя (его представителя)</p> <p style="text-align: center;">(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)</p> <p>Адрес: _____ Эл.почта: _____ Телефон: _____</p>													
<p style="text-align: center;"><b>ЗАЯВЛЕНИЕ</b></p> <p>Прошу произвести возврат денежных средств за (указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент)</p> <p>в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.</p> <table border="1"><tr><td>Наименование спектакля, зрелищного мероприятия</td><td></td></tr><tr><td>Дата, время и место проведения спектакля, зрелищного мероприятия</td><td></td></tr><tr><td>Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</td><td></td></tr><tr><td>Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента.</td><td></td></tr><tr><td>Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента</td><td></td></tr><tr><td>Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Театра, уполномоченного лица)</td><td></td></tr></table>		Наименование спектакля, зрелищного мероприятия		Дата, время и место проведения спектакля, зрелищного мероприятия		Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))		Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента.		Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента		Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Театра, уполномоченного лица)	
Наименование спектакля, зрелищного мероприятия													
Дата, время и место проведения спектакля, зрелищного мероприятия													
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))													
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента.													
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента, в том числе именного абонемента													
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Театра, уполномоченного лица)													
К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):													

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6) 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.
- 7) 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).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным Приказом от 12.01.2023г. №2/01-05, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

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.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(заполняется Театром)

Заявление принято: « \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка).

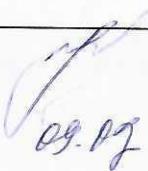
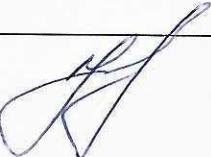
Заявление зарегистрировано: « \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

К проекту приказа от 12.01.2023 №2/01-05 «О порядке продажи, обмена, возврата билетов и посещения спектаклей, зрелищных мероприятий бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский театр кукол»

дата направления на согласование \_\_\_\_\_

Ф.И.О., должность специалиста, визирующего договор	Подпись, дата согласования	Примечания/Замечания
Главный бухгалтер	 09.02.	
Заместитель директора		
Главный администратор		
Специалист по персоналу	 09.02.2023	
Юрисконсульт 	 09.02.2023	