

# **ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ**

**1.** Для возврата Посетителю необходимо обратиться в кассу театра и предъявить оригинал неиспользованного билета/электронного билета и кассовый чек (далее по тексту - Комплект) и заявление о возврате.

## **2. Правила возврата Комплектов в случаях отмены, замены или переноса спектакля:**

**2.1.** Комплекты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленный спектакль, но Покупатель вправе вернуть Театру Комплекты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

**2.2.** В случаях замены или переноса возврат Комплектов производится до изначально установленной даты и времени начала спектакля. После даты и времени начала спектакля возврат Комплектов невозможен.

**2.3.** При отмене спектакля возврат Комплектов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до изначально установленной даты отмененного спектакля и времени его начала. После даты и времени начала спектакля возврат Комплектов невозможен.

**2.4.** Информация о замене, переносе или отмене спектакля и сроках возврата Комплектов размещается в доступном для зрителей месте в кассах и на сайте Театра.

**2.5.** Денежные средства за возвращенные Комплекты в случаях отмены, замены или переноса спектакля выплачиваются согласно ценам, указанным на бланке билета.

**2.6.** Возврат денежных средств за Комплекты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

**2.7.** Возврат денежных средств за Комплекты, приобретенные по банковским картам на сайте и в кассе Театра, возможен в течение 180 дней с момента покупки согласно договорным условиям банка-эмитента.

## **3. Правила возврата Комплектов в случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия:**

**3.1.** Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020г. № 1491 в случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия возврат Комплектов посетителями осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

**3.2.** В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного 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 Комплекта и возмещении денежных средств

за неиспользованный Комплект, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате), при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

**3.2.2.** К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного Комплекта или распечатанные копии электронного билета с кассовым чеком.

**3.2.3.** Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром в день их получения. По требованию посетителя делается отметка на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения.

**3.2.4.** В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, театр осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Комплект либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий.

**3.2.5.** О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: вручает посетителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств либо направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

**3.2.6.** О принятом решении о возврате денежных средств посетителю театр не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет посетителя по электронной почте или посредством телефонной связи.

**3.2.7.** Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

**3.2.8.** Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный Комплект, рассчитывается театром в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 521 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия посетитель имеет право при возврате Комплекта:

а) не позднее, чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия, получить обратно 100 процентов цены Комплекта;

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

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

В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия менее, чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, театр не возвращает посетителю стоимость Комплекта.

**3.2.9.** В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя

либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе возвратить Комплект при соблюдении следующих условий:

- Комплект не является недействительным в соответствии с частью второй ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- заявление о возврате представлено в театр не менее, чем за 3 дня до дня проведения;
- Комплект не приобретен в рамках специальных программ и акций;
- Комплект не оплачен Сертификатом постоянного зрителя.
- Электронный билет не распечатан на оригинальном бланке в кассе Театра.

#### **4. Правила возврата Комплектов в случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с его болезнью:**

**4.1.** В случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с его болезнью, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью.

**4.2.** Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем в театр 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 Комплект.

Представление заявления о возврате в связи с болезнью в театр производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

**4.3.** К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- оригинал неиспользованного Комплекта либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета с кассовым чеком;
- копия листка нетрудоспособности либо справки, выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

**4.4.** В случае невозможности представления документов посетителем в срок, указанный в п. 4.2., посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о

возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены не позднее даты проведения зрелищного мероприятия.

В случае подачи посетителем заявления в электронной форме о возврате в связи с болезнью, посетитель представляет оригинал заявления и документы, указанные в 4.2 и в п.4.3., не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

**4.5.** Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром в день их получения.

По требованию посетителя делается отметка на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения.

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

**4.7.** По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью театр принимает решение о возврате денежных средств либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий.

**4.8.** О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: вручает посетителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств либо направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

**4.9.** В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью, посетитель вправе вернуть Комплект при соблюдении следующих условий:

- Комплект не является недействительным в соответствии с частью второй ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- заявление о возврате представлено в театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- Комплект не приобретен в рамках специальных программ и акций;
- Комплект не оплачен Сертификатом постоянного зрителя;
- Электронный билет не распечатан на оригинальном бланке в кассе Театра.
- документы, указанные в п.4.3., представлены в сроки, установленные Правилами возврата билетов;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- Комплект приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

**5. Правила возврата Комплектов в случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия в связи со**

**смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником:**

**5.1.** В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного 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.

**5.2.** Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем в театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен Комплект, при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

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

а) оригинал неиспользованного Комплекта на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета и 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 братом или сестрой).

**5.4.** В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п.5.2, документов, указанных в п.5.3., посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления и документы, указанные в 5.2. и в п.5.3, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

**5.5.** Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром в день их получения.

По требованию посетителя делается отметка на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения.

**5.6.** В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов театр осуществляет их

рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

**5.7.** О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: вручает посетителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств либо направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

**5.8.** О принятом решении о возврате денежных средств посетителю в размере полной стоимости Комплекта театр не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет посетителя по электронной почте или посредством телефонной связи. Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных

**5.9.** В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром 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, посетитель вправе вернуть Комплект при соблюдении следующих условий:

- Комплект не является недействительным в соответствии с частью второй ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы представлены в театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- документы, указанные в п.5.3., представлены в сроки, установленные Правилами возврата билетов;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем Комплекта.
- Комплект не приобретен в рамках специальных программ и акций;
- Комплект не оплачен Сертификатом постоянного зрителя;
- Электронный билет не распечатан на оригинальном бланке в кассе Театра.

**6.** При осуществлении расчетов в виде возврата предварительной оплаты и (или) авансов, ранее внесенных физическими лицами за услуги в сфере культурно-массовых мероприятий Продавцом может быть сформирован с использованием ККТ один кассовый чек (БСО), содержащий сведения о всех таких расчетах, совершенных за расчетный период, не превышающий календарного месяца или установленный законодательством Российской

Федерации (но не позднее десяти календарных дней, следующих за днем окончания расчетного периода), без выдачи (направления) кассового чека (БСО) Зрителю.

**7.** Для возврата электронного билета, купленного на официальном сайте Театра [www.helikon.ru](http://www.helikon.ru), можно воспользоваться сервисом возврата электронного билета на сайте театра [www.helikon.ru](http://www.helikon.ru) в разделе Билеты, указав в форме номер заказа и номер билета или отправить заполненный бланк заявления и необходимые документы на электронную почту [tickets@helikon.ru](mailto:tickets@helikon.ru). Заявление должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Покупателем при оформлении Заказа.

**8.** В случаях, если при возврате Комплектов на спектакли администрация Театра усомнится в законности целей, для которых приобретались Комплекты Покупателем (возврат более двух Комплектов за несколько дней до спектакля, бланки с исправленной ценой, замеченная попытка продать Комплекты «с рук» у входа в театр и пр.) или усомнится в подлинности Комплектов, администрация имеет право отказать в возврате денежных средств Покупателю.