

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор МАУК «РАМТ»

В. В. Орлов

13 февраля 2024 года



## Положение

О порядке реализации и возврата билетов Муниципальным автономным учреждением культуры «Ростовский-на-Дону академический молодежный театр»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано Муниципальным автономным учреждением культуры «Ростовский-на-Дону академический молодежный театр» (далее – Театр) в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Приказом Министерства культуры России от 29.06.2020 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», Приказом Министерства культуры РФ от 22 марта 2021 г. № 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», Указом Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», Постановлением Правительства № 1521 от 08.09.2021 г. «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры», Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 г. N 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части", Уставом МАУК «РАМТ».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок реализации и возврата билетов на спектакли (театрально-зрелищные мероприятия), проводимые Театром.

1.3. Правила, предусмотренные настоящим Положением, доводятся до сведения потребителей услуг Театра (далее – Посетители) путем размещения на официальном сайте Театра [www.svoboda-3.ru](http://www.svoboda-3.ru).

1.4. Если проведение предварительно объявленного спектакля оказалось невозможным вследствие чрезвычайных или иных непредвиденных обстоятельств, Театр вправе отменить показ,

перенести показ на другую дату и время или произвести замену предварительно объявленного спектакля на другой спектакль.

1.5. Театр вправе в случае необходимости вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления Посетителей. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета.

1.6. В случае отмены, переноса или замены предварительно объявленного спектакля Театр незамедлительно размещает соответствующую информацию на информационном стенде в фойе Театра и/или на официальном сайте Театра.

1.7. При введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации в целях защиты жизни и здоровья граждан Российской Федерации, Театр имеет право приостановить продажу билетов любым иным способом, кроме дистанционного.

## 2. Порядок реализации билетов

2.1. Посетитель имеет возможность приобрести (купить) билеты на спектакли (театрально-зрелищные мероприятия):

- в билетной кассе Театра;

Место нахождения и график работы билетной кассы: г. Ростов-на-Дону, пл. Свободы, д. 3, ежедневно, с 10:00 часов до 19:00 часов;

- в терминале самообслуживания, находящийся в прикассовой зоне по адресу : г. Ростов-на-Дону, пл. Свободы, д. 3, ежедневно, с 10:00 часов до 19:00 часов, во время проведения вечерних спектаклей-до закрытия театра;

- электронные билеты на официальном сайте Театра [www.svoboda-3.ru](http://www.svoboda-3.ru), сайтах-партнеров реализаторов электронных билетов: <https://rnd.kassir.ru/>, <https://afisha.yandex.ru/rostov-na-donu>, <https://rnd.kassy.ru/> (далее – Агенты).

Иные лица к реализации билетов не допускаются.

2.2. Приобретая билет в билетной кассе Театра, Посетитель получает **кассовый чек** и **билет**, либо **БСО, сформированный на контрольно - кассовой технике (ККТ)**.

**Билет** – бланк строгой отчетности (БСО), изготовленный в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 17.12.2008 г. № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности» типографским способом, либо **БСО, сформированный на ККТ**, далее – билеты.

Билеты по форме, утвержденной вышеназванным приказом, являются действительными, дают право на посещение мероприятия, указанного в таком билете и могут быть реализованы Театром до «01» июля 2022 года. После «01» июля 2022 года билеты изготавливаются по форме, утвержденной Приказом Министерства культуры России от 29.06.2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

**Кассовый чек** – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и/или отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям Федерального закона РФ от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

**Электронный билет** - электронный документ, удостоверяющий заключение между Посетителем и Театром договора, дающего право Посетителю на посещение зрелищного мероприятия. Электронный билет должен содержать информацию в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 17.12.2008 г. № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности». Билеты по форме, утвержденной вышеназванным приказом, являются действительными, дают право на посещение мероприятия, указанного в таком билете, могут быть реализованы Театром до «01» июля 2022 года. После «01» июля 2022 года электронные билеты должны соответствовать форме, утвержденной Приказом Министерства культуры России от 29.06.2020 г. № 702 «Об утверждении

форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

**Пушкинская карта** – именная предоплаченная банковская карта, срок действия которой отсчитывается со дня достижения гражданином 14 лет и завершается по истечении 12 месяцев со дня достижения гражданином 22 лет. Лимит Пушкинской карты — 5000 (пять тысяч) рублей. Лимит обновляется каждый год 1 января, при этом неиспользованный остаток за предыдущий год сохраняется на карте и 1 января будет увеличен до суммы лимита на текущий год.

Все билеты, приобретенные по Пушкинской карте должны иметь специальную отметку **"В рамках программы "Пушкинская карта"**.

2.3. Билет в Театр действителен только при наличии кассового чека. Билет и кассовый чек либо БСО, сформированный на ККТ не дублируются в случае потери их Посетителем.

2.4. Билет и кассовый чек либо БСО, сформированный на ККТ с существенными для идентификации повреждениями являются недействительными и освобождают Театр от каких-либо обязательств по ним.

2.5. Оплачивая билет, Посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с настоящим Положением.

2.6. При покупке билета на спектакль Посетитель соглашается следовать рекомендациям по возрастному ограничению. Театр не несет ответственности за нарушение Посетителем данных рекомендаций, вправе не допустить Посетителя, не соответствующего возрастному ограничению, на спектакль.

2.7. Продажа билетов в билетной кассе Театра производится за наличный расчет и по банковским картам платежных систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР, в российских рублях, по указанным на билетах ценам.

2.8. В случае представления Посетителем билетному кассиру Театра (до момента расчета) адреса электронной почты, кассовый чек в электронной форме направляется на представленный адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации Посетителю в электронной форме на адрес электронной почты). Данная услуга осуществляется по запросу Посетителя.

2.9. Реализация билетов юридическим лицам осуществляется по предварительному бронированию. Для этого необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке организации: название спектакля, дата и время спектакля, количество мест, банковские реквизиты для заключения договора, с подписью руководителя и печатью организации.

2.10. Срок бронирования заказа для юридических лиц обсуждается индивидуально.

2.11. Юридическое лицо обязуется оплатить счет в установленные сроки, согласно заключенному Договору с Театром. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра билеты либо БСО, сформированные на ККТ будут распечатаны и выданы представителю организации при наличии доверенности.

2.12. На детские спектакли могут допускаться родители с ребенком до 3 (трех) лет без представления ему отдельного места, за исключением нестандартных форм показа спектакля, что определяется Театром.

2.13. Для приобретения билетов через официальный сайт Театра необходимо нажать кнопку «Купить билет» на главной странице сайта Театра [www.svoboda-3.ru](http://www.svoboda-3.ru), либо в разделе «Афиша», выбрав конкретный спектакль. При нажатии кнопки Посетитель переходит в автоматизированную систему бронирования и приобретения электронных билетов официального партнера Театра ООО «Городские зрелищные кассы», и осуществляет действия, предлагаемые указанной системой.

2.14. Приобретение электронных билетов осуществляется только с использованием банковской карты.

2.15. Приобретая билеты через официальный сайт Театра [www.svoboda-3.ru](http://www.svoboda-3.ru), сайты-партнеры реализаторы электронных билетов: <https://rnd.kassir.ru/>, <https://afisha.yandex.ru/rostov-na-donu>, <https://rnd.kassy.ru/>, Посетитель получает на указанный им адрес электронной почты электронный билет и кассовый чек.

2.16. Электронный билет и кассовый чек должны быть предъявлены при входе в электронном или распечатанном виде. Театр не представляет услугу печати электронного билета и кассового чека в билетных кассах Театра.

2.17. Электронный билет действителен для одного лица и дает право однократного прохода на указанный в электронном билете спектакль.

2.18. Распечатанный электронный билет и кассовый чек с исправлениями считаются недействительными.

2.19. Билеты, реализуемые Агентами, должны соответствовать требованиям, указанным в п. 2.2 настоящего Положения.

2.20. Реализация билетов Агентами осуществляется в порядке, установленном каждым Агентом. С информацией о порядке приобретения билетов можно ознакомиться на сайтах Агентов.

2.21. Агенты вправе оказывать Посетителям сопутствующие услуги при реализации билетов и взимать плату за их оказание. Общая стоимость сопутствующих услуг не должна превышать размер, установленный действующим законодательством РФ.

2.22. Дети-инвалиды и сопровождающие их лица обслуживаются в кассах Театра вне очереди.

2.23. Билет, приобретенный по «Пушкинской карте» дает право на посещение мероприятия только гражданину, купившему билет, и не может быть передан третьим лицам.

2.24. При посещении мероприятий по билету, приобретенному по «Пушкинской карте», для подтверждения личности посетитель предъявляет основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из основного документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения.

### 3. Порядок возврата билетов

3.1. При отмене спектакля возврат билета производится, начиная со дня размещения Театром информации об отмене спектакля на официальном сайте Театра и кассовой зоне Театра до даты и времени, когда спектакль должен был состояться.

3.2. В случае отмены спектакля Посетителю возмещается полная стоимость билета, по предъявлению заявления о возврате, с приложением кассового чека и билета (форма заявления о возврате – Приложение № 1 к настоящему Положению).

3.3. При замене или переносе спектакля возврат билетов производится Посетителем до изначально установленной даты и времени начала замененного или перенесенного спектакля. В случае замены или переноса спектакля, Посетителю, вернувшему билет в установленный срок, возмещается полная стоимость билета согласно заявлению о возврате, с приложением кассового чека и билета (форма заявления о возврате – Приложение № 1 к настоящему Положению).

3.4. В случае отказа Посетителя от посещения спектакля Посетитель вправе обратиться в кассу Театра или техническую поддержку Агента, на чьем сайте приобретался электронный билет <https://rnd.kassir.ru/>, <https://afisha.yandex.ru/rostov-na-donu>, <https://rnd.kassy.ru/> с **заявлением о возврате билета** (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет

(электронный билет), содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных **Посетителя**.

К заявлениям о возврате, указанным в п.п. 3.4.1-3.4.3 настоящего Положения, должны быть приложены документы, указанные в соответствующих заявлениях.

3.4.1. Форма заявления о возврате по инициативе **Посетителя** билета (электронного билета) на проводимое Театром зрелищное мероприятие - **Приложение № 1** к настоящему Положению.

3.4.2. Форма заявления о возврате в связи с болезнью **Посетителя** билета (электронного билета) на проводимое Театром зрелищное мероприятие - **Приложение № 2** к настоящему Положению.

3.4.3. Форма заявления о возврате в связи со смертью члена семьи **Посетителя** или его **близкого родственника** в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации билета (электронного билета) на проводимое Театром зрелищное мероприятие - **Приложение № 3** к настоящему Положению.

3.5. Заявление о возврате с приложенными к нему документами представляется **Посетителем** (его представителем) в Театр либо Агенту, у которого был приобретен билет (электронный билет) либо направляется **Посетителем** заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

3.6. Представление заявления о возврате в Театр производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность **Посетителя** (его представителя).

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

3.8. **Посетитель имеет право направить заявление о возврате билета в электронной форме**, по адресу электронной почты Театра. Форму заявления о возврате можно скачать на сайте Театра.

Заполненное и подписанное **Посетителем** заявление о возврате согласно п.п. 3.4.1.-3.4.3. настоящего Положения вместе с документами сканируется и пересылается на электронный адрес Театра [goamt-rnd@yandex.ru](mailto:goamt-rnd@yandex.ru).

3.9. В срок, не превышающий 10 (десять) рабочих дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Театр осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения **Посетителем** условий, указанных в п. 3.16 настоящего Положения, и сообщает об этом **Посетителю** (его представителю).

3.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 3.16 настоящего Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает **Посетителю** (его представителю) не позднее 5 (пяти) рабочих 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) (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, указанному в заявлении о возврате.

Способ сообщения **Посетителю** решения об отказе в возврате денежных средств указывается **Посетителем** в заявлении о возврате.

3.11. О принятом решении о возврате денежных средств **Посетителю** (его представителю) Театр либо уполномоченное лицо, сообщает **Посетителю** (его представителю) по электронной почте или посредством телефонной связи, не позднее **3 (трех)** рабочих дней со дня принятия такого решения. Способ сообщения **Посетителю** решения о возврате денежных средств указывается **Посетителем** в заявлении о возврате. Театр либо уполномоченное лицо осуществляют возврат

денежных средств Посетителю не позднее **10 (десяти)** рабочих дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.12. Возврат платежа за билеты, купленные за наличный расчет, производится наличными денежными средствами. Возврат платежа за билеты, приобретенные с использованием банковских карт, производится на ту же банковскую карту, с которой они были оплачены, в сроки и порядке, установленном банком-эмитентом.

3.13. В случае отказа Посетителя от посещения спектакля 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, установленными Правительством Российской Федерации. Посетителю возмещается полная стоимость билета согласно заполненному и подписанному Посетителем заявлению о возврате, с приложением документов, указанных в соответствующей форме заявления (Приложения №№ 2-3 к настоящему Положению).

3.14. В случае отказа Посетителя от посещения спектакля по причинам, не предусмотренным п. 3.13 настоящего Положения, Посетитель имеет право при возврате билета:

3.14.1. не позднее чем за 10 (десять) дней до дня показа спектакля получить обратно 100 % цены билета;

3.14.2. менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня показа спектакля получить обратно не менее 50 % цены билета;

3.14.3. менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до показа спектакля получить обратно не менее 30 % цены билета;

3.15. В случае отказа Посетителя от посещения спектакля по причинам, не предусмотренным п. 3.13 настоящего Положения, менее чем за 3 (три) дня до показа спектакля, билеты к возврату не принимаются, стоимость билета, уплаченная Посетителем, не возвращается.

3.16. В случае отказа Посетителя от посещения спектакля по причинам, не указанным в п. 3.13 настоящего Положения, Посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является недействительным в соответствии с законодательством Российской Федерации, а именно соответствует формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билет, элементы оформления которого соответствуют элементам оформления, установленным Театром. Билеты, содержащие исправления, а так же билеты с поврежденным контрольным купоном, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение спектакля и не принимаются к возврату;

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

в) билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки;

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 3.4. настоящего Положения.

3.17. При отмене или переносе спектакля (зрелищного мероприятия), в связи с введением режимов угрозы возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, Театр размещает информации об отмене спектакля на официальном сайте

Театра и кассовой зоне Театра до даты и времени, когда спектакль должен был состояться. В случае переноса спектакля также информацию о дате и времени его проведения после даты отмены режимов, и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету, а при невозможности определить дату и время спектакля, размещается информация о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена Театром не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов.

3.17.1. Информация об отмене или о переносе спектакля размещается Театром не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней с даты отмены режимов, указанных в п. 3.17 настоящего Положения.

3.17.2. При отмене Театром спектаклей, по основаниям, предусмотренным п. 3.17 настоящего Положения, Театр вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в п. 3.17 настоящего Положения, либо возместить посетителю полную стоимость билета.

3.17.3. При переносе спектакля Театр вправе предложить посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету.

3.17.4. Возврат полной стоимости билета при отмене спектакля, в связи с введением режимов, указанных в п. 3.17 настоящего Положения, осуществляется Театром посетителю по его инициативе.

3.18. Возврат билетов, приобретенных через официальный сайта Театра [www.svoboda-3.ru](http://www.svoboda-3.ru), производится с учетом требований и ограничений, установленных настоящим Положением, в порядке, установленном автоматизированной системой бронирования и приобретения электронных билетов официального партнера ООО «Городские зрелищные кассы».

3.19. Театр не несет ответственности за временное прекращение работы сайта, а так же за любые убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта и несанкционированного доступа к сайту.

3.20. Агенты Театра принимают билеты к возврату от Посетителей и осуществляют возврат платежа в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

3.21. С информацией о порядке возврата билетов Агентами Театра можно ознакомиться на сайтах официальных партнеров, указанных в п. 2.1 настоящего Положения.

3.22. Билетная касса Театра не принимает к возврату электронные билеты, приобретенные Посетителями у Агентов.

3.23. В случае возвратов билетов, **приобретенных по «Пушкинской карте»** действуют правила, указанные в п.п. 3.1. - 3.20. настоящего Положения.

3.24. Билеты, реализованные билетными кассами Театра или через официальный сайт Театра в рамках специальных акций, льгот, с использованием промокодов, предусматривающих особые условия приобретения билетов, не принимаются к возврату.

3.25. Билеты, приобретенные в терминале самообслуживания подлежат **возврату в кассе театра**, согласно данному положению.

3.26. Вся информация о возвратах билетов от Посетителей фиксируется билетным кассиром в **Журнале регистрации заявлений о возврате билетов Муниципальным автономным учреждением культуры «Ростовский-на-Дону академический молодежный театр»**, согласно Приложению № 4 к настоящему Положению.

#### 4. Заключительные положения

4.1. Настоящее Положение является локальным правовым актом Театра.

4.2. Настоящее Положение вступает в силу со дня его утверждения и действует до внесения изменений и дополнений в действующее законодательство Российской Федерации, регулирующие порядок реализации и возврата театральных билетов, либо принятия нового Положения.

Приложения:

Приложение №1 – Форма заявления о возврате по инициативе посетителя.

Приложение № 2 – Форма заявления о возврате в связи с болезнью посетителя.

Приложение № 3 – Форма заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника.

Приложение № 4 – Журнал регистрации заявлений.

**Разработал:**

Заведующий билетной кассой



А.Б. Трищенко

**Согласовано:**

Зам. директора



Т.В. Мацнева

Главный бухгалтер



И.Ю. Соловьева

Начальник юридического отдела



Н.А. Иванова



**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ  
О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ  
БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА)**

В Муниципальное автономное учреждение культуры  
«Ростовский-на-Дону академический молодежный театр»  
г. Ростов-на-Дону, пл. Свободы, д. 3

(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств)

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: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Прошу произвести возврат денежных средств в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе за: \_\_\_\_\_

(указать билет (электронный билет))

<b>Наименование зрелищного мероприятия</b>	
<b>Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия</b>	Место: МАУК «РАМТ», г. Ростов-на-Дону, пл. Свободы, д. 3
<b>Место размещения посетителя (место, ряд, зона зрительного зала (при наличии))</b>	
<b>Стоимость билета (электронного билета)</b>	
<b>Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)</b>	
<b>Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", уполномоченного лица</b>	<input type="checkbox"/> Наличный расчет <input type="checkbox"/> Безналичный расчет (касса театра) <input type="checkbox"/> Безналичный расчет (интернет)

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.

- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 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) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, **ознакомлен(а)**.

Выражаю свое согласие на обработку МАУК «РАМТ» (указать организацию исполнительских искусств 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.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (дата) (подпись) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)

**(Заполняется организацией исполнительских искусств или уполномоченным лицом)**

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

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

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ  
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ  
БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА)**

**В** Муниципальное автономное учреждение культуры  
«Ростовский-на-Дону академический молодежный театр»  
г. Ростов-на-Дону, пл. Свободы, д. 3

(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств)

**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:** \_\_\_\_\_

**Электронная почта:** \_\_\_\_\_

**Телефон:** \_\_\_\_\_

**Прошу произвести возврат денежных средств в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни за :** \_\_\_\_\_

(указать билет (электронный билет))

<b>Наименование зрелищного мероприятия</b>	
<b>Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия</b>	<i>Место: МАУК «РАМТ» г. Ростов-на-Дону, пл. Свободы, д. 3</i>
<b>Место размещения посетителя (место, ряд, зона зрительного зала (при наличии))</b>	
<b>Стоимость билета (электронного билета)</b>	
<b>Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)</b>	
<b>Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", уполномоченного лица</b>	<input type="checkbox"/> Наличный расчет <input type="checkbox"/> Безналичный расчет (касса театра) <input type="checkbox"/> Безналичный расчет (интернет)

**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.

- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
- 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) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, **ознакомлен(а)**.

Выражаю свое согласие на обработку МАУК «РАМТ» (указать организацию исполнительских искусств 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.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 (дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

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

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

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ  
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО  
РОДСТВЕННОГО В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА)**

В Муниципальное автономное учреждение культуры  
«Ростовский-на-Дону академический молодежный театр»  
г. Ростов-на-Дону, пл. Свободы, д. 3  
(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств)

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: \_\_\_\_\_  
Электронная почта: \_\_\_\_\_  
Телефон: \_\_\_\_\_

Прошу произвести возврат денежных средств в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника за

\_\_\_\_\_ (указать билет (электронный билет))

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	Место: МАУК «РАМТ» г. Ростов-на-Дону, пл. Свободы, д. 3
Место размещения посетителя (место, ряд, зона зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", уполномоченного лица	<input type="checkbox"/> Наличный расчет  <input type="checkbox"/> Безналичный расчет (касса театра)  <input type="checkbox"/> Безналичный расчет (интернет)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):



**Ж У Р Н А Л**

**регистрации заявлений о возврате билетов Муниципальным автономным учреждением культуры  
«Ростовский-на-Дону академический молодежный театр»**

начат: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

окончен: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

Срок хранения 5 лет.

№ п/п	Ф.И.О. заявителя	Док-т, удостоверяющий личность (серия/номер)	Адрес и № телефона заявителя	Причина возврата	Название события/дата события	Кол-во билетов/стоимость	Сумма возврата	Форма оплаты (нал/безнал)	Серия, номер билета	Место размещения (место, ряд, сектор)	Дата принятия заявления	Кассир, принявший заявление	Дата и сумма возврата заявителю/причина отказа