

**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом № 116 от 01.08.2025 года

**Директор**  
Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры  
«Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке»



**О.Н. Романецкая**

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

о порядке продажи и возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке»

### **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке продажи и возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке» (далее по тексту – Положение) является локальным актом Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке» (далее по тексту – Театр) и разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1997 №2300-1 «О защите прав потребителей», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановления Правительства РФ от 18.09.2020 №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», Приказа Министерства культуры РФ от 22.03.2021 №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 Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке».

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра [www.mtfontanka.ru](http://www.mtfontanka.ru) и является договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается

основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Зрителем по покупке-продаже билетов.

1.3. Театральным билетом, указанным в пункте 1.2. Положения, является оформленный на бланке, установленного образца билет, оплаченный потребителем услуг Театра (далее по тексту – зритель) и предоставляющий право на посещение проводимого Театром мероприятия (далее по тексту – билет).

1.4. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, 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.

1.5. Основные понятия, используемые в Положении, означают следующее:

- «билет», «электронный билет» – документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Театром;
- «зритель» – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), и (или) указанное в именном билете.

## **2. Порядок продажи театральных билетов**

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Театра, на официальном сайте Театра [www.mtfontanka.ru](http://www.mtfontanka.ru), у специализированных агентств, действующих на основании договора с Театром.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе Театра, на сайте [www.mtfontanka.ru](http://www.mtfontanka.ru)

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра. Информация о скидках, льготах и порядке их предоставления размещается в кассовом фойе Театра и на официальном сайте театра.

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данными Правилами и правилами предоставления услуг по театральному обслуживанию (вместе с правилами посещения мероприятий п. 4 Положения).

2.5. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю билета и фискального чека. Фискальный чек в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» должен содержать следующую информацию:

- наименование Театра;
- дату, время и место (адрес) расчета;
- ИНН Театра;
- систему налогообложения Театра;

- признак расчета (приход, расход, возврат прихода, возврат расхода);
- наименование услуг (время оказания услуги, место оказания услуги, место в зрительном зале и т.п.), платежа, выплаты, их количество, цену за единицу в рублях с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки НДС плательщиком налога;
- сумму платежа (с указанием НДС и суммы налога);
- форму и сумму расчета наличными деньгами или в безналичном порядке;
- должность и фамилию сотрудника, который оформил и выдал зрителю фискальный чек (за исключением расчетов через автоматические устройства в безналичном порядке в интернете);
- регистрационный номер онлайн-ККТ;
- заводской номер фискального накопителя;
- фискальный признак документа;
- адрес сайта ФНС России ([www.nalog.ru](http://www.nalog.ru)), на котором можно проверить платеж;
- абонентский номер или адрес электронной почты зрителя при передаче БСО в электронной форме или сайт, на котором такой документ можно получить;
- адрес электронной почты Театра при передаче зрителю БСО в электронной форме;
- порядковый номер фискального документа;
- номер смены;
- фискальный признак сообщения;
- заводской номер автоматического устройства для расчетов, если оплату принимают через такое устройство;
- QR-код;
- место (адрес) установки автоматического устройства для расчетов, с применением которого был расчет, – при расчетах с применением автоматических устройств.

#### 2.6. Билет содержит:

- наименование мероприятия;
- время начала проведения мероприятия;
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительском зале;
- стоимость билета;

и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, информацию.

2.7. Зритель вправе купить Электронный билет на сайте Театра [www.mtfontanka.ru](http://www.mtfontanka.ru), оформив самостоятельно заказ. Техническую поддержку при покупке билетов на сайте театра оказывает ООО «ДТЗК». Оплата электронного билета осуществляется банковской картой. После получения ООО «ДТЗК» оплаты Электронный билет с онлайн-чеком отправляется на адрес электронной почты, который был указан при оформлении заказа.

Электронный билет обязательно содержит информацию:

- о дате, времени и месте проведения мероприятия,
- названии мероприятия, стоимость/категорию/характеристику приобретенного места,
- штрих-код для прохождения контроля.

Штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для однократного прохода на мероприятие.

В случае отсутствия какого-либо реквизита на Электронном билете, он является недействительным.

При отсутствии на билете необходимой информации Зрителю следует обратиться в службу поддержки по тел. (812) 417-23-21 или на адрес электронной почты [ilet@mtfontanka.spb.ru](mailto:ilet@mtfontanka.spb.ru).

2.8. За 60 минут до начала мероприятия касса Театра в первую очередь продаёт билеты на текущее мероприятие.

2.9. Зритель вправе забронировать билет с последующим выкупом их в кассе театра. Забронировать билет можно в отделе бронирования билетов в часы его работы по телефонам 8 (812) 417-23-21 и +7 (981) 800-22-31. Бронирование билета производится не более чем на 5 календарных дней. По истечении данного срока бронь автоматически снимается. В день мероприятия театр вправе отказать зрителю в бронировании билетов.

2.10. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

### **3. Порядок возврата театральных билетов**

#### **Общие положения**

3.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 2.4. Положения, и вернуть билет Театру. Театр вправе вернуть денежные средства зрителю не полностью, а удерживать денежные средства за фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

3.2. Билеты возвращаются на основании заявления установленной формы, Заявление заполняется от имени физического лица, который оплачивал билеты. Заявление на возврат не нужно заполнять в том случае, если спектакль отменен, и зритель приобрел билеты на отмененный спектакль на официальном сайте театра. В этом случае денежные средства за возвращенные билеты поступают автоматически без заявления на возврат на банковскую карту, по которой происходила оплата билетов.

3.3. Сроки подачи заявления на возврат и сумма, которая возвращается зрителю за возвращенные билеты:

3.3.1. По инициативе зрителя билеты принимаются к возврату не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия (дата мероприятия не учитывается). Если билеты были куплены в кассе театра, то зрителю возвращается сумма равная стоимости билета, указанной на фискальном чеке.

Если билеты были куплены на официальном сайте театра, то зрителю возвращается сумма равная стоимости билета, указанной на чеке за вычетом суммы равной стоимости процессинговых услуг банка по совершению операции возврата денежных средств, но не более 2.5% от стоимости билетов. Порядок возврата билетов по инициативе зрителя указан в п.1 Приложении 1 Положения.

3.3.2. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью члена его семьи или близкого родственника, возврат билет до даты и времени начала мероприятия при предоставлении соответствующих документов, которые указаны в п. п.2.2.3 и п.п.3.2.3. Приложения №1 Положения. Если билеты были куплены в кассе театра, то зрителю возвращается сумма равная цене билета. Если билеты были куплены на официальном сайте театра, то зрителю возвращается сумма равная цене билета за вычетом суммы равной стоимости процессинговых услуг банка по совершению операции возврата денежных средств, но не более 3% от стоимости билетов. Порядок возврата билетов указан в п.2 и п.3 Приложения 1. Положения.

3.3.3. В случае замены/переноса/отмены мероприятия билеты от зрителей принимаются к возврату в следующие сроки:

- при замене/переносе спектакля: с момента официального оповещения о замене/переносе до даты и времени начала замененного/перенесенного мероприятия;
- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия в течение 10 дней, но не позднее, чем 3 дня после даты и времени начала отмененного мероприятия

В случае отмены, замены либо переноса проводимого мероприятия по инициативе Театра зрителю возмещается полная стоимость билета. Порядок возврата билетов аналогичен порядку возврата билетов по инициативе зрителя и указан п.1 Приложения 1 Положения.

3.3.4. В случае отмены спектакль зрителю не требуется заполнять заявление на возврат. Денежные средства автоматически возвращаются на ту банковскую карту, по которой происходила оплата.

3.4. Билеты не принимаются к возврату и денежные средства не возвращаются в следующих случаях;

- несоблюдение зрителем указанных в п 3.3 Положения сроков подачи заявления на возврат
- билеты были реализованы Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия их приобретения.
- обращение зрителя по поводу возврата билета после даты и времени начала мероприятия, указанных на билете (в случае возврата не по вине Театра);
- опоздания на мероприятие или отказ от посещения зрителем мероприятия, на которое был куплен билет;
- предоставление зрителем как физическим лицом для возврата билета, который был оплачен юридическим лицом по безналичному расчёту или иным физическим лицом (не являющимся заявителем) по безналичному расчёту.
- предоставления зрителем для возврата повреждённого фискального чека. Повреждённым считается фискальный чек, на котором не читается информация любого из пунктов, перечисленных в п. 2.5. Положения.
- предоставление зрителем для возврата билета с повреждениями и нечитаемой обязательной информации, которая должна быть на билете.
- заявление подано не должным образом (неверно заполнено, послано не на тот адрес почты, по которому принимаются заявления на возврат.
- билеты, приобретенные зрителем на мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене Театра, если билеты продавал не Театр.
- Зритель не предоставил все необходимые для осуществления возврата билетов документы.

3.5. Не допускается обмен билета на другое мероприятие. Необходимо осуществить возврат билета на одно мероприятие и приобрести билет на другое.

3.6. Все возвращенные зрителем билеты поступают в продажу.

3.7. Заявление на возврат билетов, приобретенных на основании фискальных чеков в кассе театра, подается в кассу театра в часы её работы:

- по рабочим дням с 12 до 20 часов, перерыв с 15:00 до 16:00,
- в выходные и праздничные дни с 12 до 19 часов, перерыв с 15:00 до 16:00.

Основанием для возврата денежных средств за возвращенные билеты, приобретенные в кассе Театра, является личное заявление зрителя о возврате денежных средств на имя директора театра с указанием паспортных данных зрителя. Если билеты приобретались по безналичному расчету (через платежный терминал) в кассе театра, зритель в заявлении на возврат билетов должен указать последние четыре цифры банковской карты, по которой происходила оплата билетов.

Денежные средства за возвращенные билеты, приобретенные за наличный расчёт в кассе театра, зритель получает в течение трех дней с даты подачи заявления на

возврат Денежные средства за возвращенные билеты, приобретенные по безналичному расчёту в кассе театра путём оплаты банковской картой, зритель получает безналичным переводом на ту банковскую карту, по которой происходила оплата в течение трех дней с даты подачи заявления.

3.8. Основанием для возврата денежных средств за возвращенные билеты, приобретенных на официальном сайте театра, является личное заявление зрителя о возврате денежных средств адресованное в ООО ДТЗК с указанием паспортных данных зрителя. Заявление подается круглосуточно на электронную почту театра [bilet@mtfontanka.spb.ru](mailto:bilet@mtfontanka.spb.ru). Заявление на возврат необходимо прислать отдельно вложенным в письмо фалом. Заявления обрабатываются в часы работы отдела бронирования билетов ежедневно с 11:00 до 19:00. О принятии Театром решения о возврате или об отказе в возврате денежных средств зрителю сообщается ответным письмом в течение 24 часов с момента получения Театром письма. Если зритель не получил письма с информацией о решении по его заявлению, то ему необходимо связаться с отделом бронирования билетов по телефону 8(812)417-23-21 и уточнить статус своего заявления.

Денежные средства за возвращенные билеты, приобретенные электронным образом на сайте театра, зритель получает в течение 10 дней после аннуляции заказа на ту банковскую карту, по которой происходила оплата билетов.

3.9. В случае, если билеты приобретались юридическим лицом по безналичному расчету, возврат билетов осуществляется только при наличии заявления от юридического лица, приобретавшего билеты, заверенного подписью руководителя и главного бухгалтера.

3.10. Возврат билетов, приобретенных через официального представителя (билетного оператора), осуществляется исключительно через этих представителей.

#### **4. Порядок посещения мероприятий**

4.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

4.2. 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.

4.3. Вход в театральное фойе доступен за 45 минут до начала мероприятия.

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

4.5. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты.

4.6. 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, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

4.7. До начала мероприятия и в антракте в Театре работает буфет, а также осуществляется продажа театральных программ, буклетов на спектакль.

4.8. В соответствии со статьей 12 Закона РФ от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в Театре запрещено.

4.9. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

4.10. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.

4.11. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи.

4.12. Вход в зрительный зал после третьего звонка воспрещен. Если вы покинули зрительный зал во время спектакля, вернуться на свое место вы сможете только в антракте.

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

4.14. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

4.15. В целях обеспечения охраны авторских и смежных прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись мероприятия.

4.16. Во время нахождения в Театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

4.17. Сотрудники Театра вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны зрителей. Зрители, нарушающие данные Правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности, могут быть привлечены к административной ответственности.

4.18. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к заместителю директора по эксплуатации репертуара, дежурному администратору или позвонить по телефонам 8-812-573-94-70 или 8-812-573-94-76.

## **Приложение 1 к ПОЛОЖЕНИЮ**

о порядке продажи и возврата театральных Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждением культуры «Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке»

### **1. Порядок возврата билета и стоимости билета по инициативе зрителя**

1.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 2.4. Положения, и вернуть билет Театру.

1.2. Билеты, приобретенные на основании фискальных чеков, подлежат возврату в кассе Театра или в кассе официального представителя (билетного оператора) в зависимости от того, где билет был приобретен. При возврате билета по инициативе зрителя, он должен предоставить Театру или официальному представителю (билетному оператору):

- фискальный чек;
- заявление о возврате билета (образец прилагается);
- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина);
- реквизиты банковской карты, по которой была произведена оплата, в случаях, если билеты были оплачены по безналичному расчёту.

1.3. О том, что зритель, оплативший стоимость билета, желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные Театру за билет денежные средства, зритель подает письменное заявление, содержащее в том числе согласие на обработку персональных данных зрителя, по форме Приложения №2, №3 или №4 к Положению в зависимости от способа покупки и оплаты билета с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания (далее по тексту – заявление). Вместе с заявлением зритель передает документы, указанные в пункте 1.2. Приложения № 1 Положения.

1.3.1. При возврате билета, приобретенного в кассе Театра, заявление подается непосредственно в кассу Театра либо направляется зрителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

1.3.2. Представление заявления о возврате в кассу Театра производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя). В случае представления заявления о возврате представителем зрителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

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

1.3.4. Заявление заполняется от имени держателя платежной карты, посредством которой была оплачена стоимость билета.

1.4. При возврате электронного билета, приобретенного на сайте Театра [www.mtfontanka.ru](http://www.mtfontanka.ru), необходимо заполнить заявление по форме Приложения №3 Положения и отправить его на электронную почту [bilet@mtfontanka.spb.ru](mailto:bilet@mtfontanka.spb.ru). В заявлении нужно указать номер заказа и реквизиты билетов, которые Вы хотите вернуть.

1.4.1. При возврате электронного билета, приобретенного на сайте официального представителя (билетного оператора), возврат производится согласно правилам, установленным официальным представителем (билетным оператором) у которого билет был приобретен.

1.5. При подаче заявления, зрителю по его просьбе, лицом, принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета, на представленной зрителем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приема заявления, состояние возвращаемого билета (в случае если билет поврежден, указывается характер повреждения билета).

1.6. Рассмотрение заявления и возврат денежных средств зрителю осуществляется в течение 10 (десяти) календарных дней с момента подачи заявления.

1.7. Возврат денежных средств производится в следующем порядке:

1.7.1. за билеты, приобретенные за наличный расчет – наличными денежными средствами по расходному кассовому ордеру;

1.7.2. за билеты, приобретенные путем безналичного перечисления денежных средств путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту, с которой была произведена оплата.

1.7.3. за билеты, приобретенные на официальном сайте театра путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту, с которой была произведена оплата.

1.8. Возврат билетов, приобретенных через официального представителя (билетного оператора), в том числе в случае замены, переноса и отмены мероприятия, осуществляется исключительно через этих представителей.

1.9. Билеты, приобретенные зрителем на мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене Театра, если билеты продавал не Театр, к возврату Театром не принимаются.

## **2. Порядок и условия возврата зрителем билетов, на проводимые Театром мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя**

2.1. В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Театром мероприятия в связи с его болезнью зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью по форме Приложения №2, №3 или №4 к Положению в зависимости от способа покупки и оплаты билета с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания.

2.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется зрителем (его представителем) 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 зрителем приобретен билет.

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

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

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

- оригинал неиспользованного билета либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания зрителя, препятствующего посещению им мероприятия. На каждый возвращаемый билет необходим отдельный медицинский документ, который подтверждает факт болезни отдельного физического лица. По одному медицинскому документу можно вернуть только 1 билет.

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

2.3. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 2.2. Положения, документов, указанных п.п. 2.2.3. Приложения №1 Положения, зритель представляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены зрителем в срок, указанный п.п. 22. Положения.

2.4. В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в п.п. 2.2.2. и 2.2.3. Приложения №1 Положения, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия.

2.5. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром в день их получения.

2.6. По требованию зрителя (его представителя) Театр 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).

2.7. Театр в течение 10 (десяти) 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 (тридцати) дней.

2.8. В случаях, предусмотренных п.2.4. Приложения №1 Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр в полном объеме документов, указанных в п. 2.2.3. . Приложения №1 Положения.

2.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Театр принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п.4.11. Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

2.9.1. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п.2.11. . Приложения №1 Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает зрителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

2.9.2. Способ сообщения зрителю решения Театра об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

2.9.3. Театр не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств зрителю (его представителю) уведомляет зрителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения зрителю решения Театра о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр осуществляет возврат денежных средств зрителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств зрителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

2.10. Особенности возврата электронных билетов, 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, установлены в п.3.14. и п.3.15 Положения.

2.11. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя, зритель вправе вернуть билет, при соблюдении следующих условий:

- билет, не являются недействительными в соответствии с ч.2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п.2.4. . Приложения №1 Положения) представлены в Театр либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;
- документы, указанные в п.2.2.3. Положения, представлены в сроки, установленные Положением;
- заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 2.2.-2.24 . Приложения №1 Положения;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- билет, приобретен до возникновения у зрителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

### **3. Порядок и условия возврата зрителем билетов на Театром мероприятия в случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.**

3.1. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе об-

ратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника по форме Приложения №2, №3 или №4 к Положению в зависимости от способа покупки и оплаты билета с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания.

3.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется зрителем (его представителем) 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 мероприятия, на которое зрителем был приобретен билет.

3.2.1. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Театр производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя).

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

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

- оригинал неиспользованного билета на посещение мероприятия, а также копия электронного кассового чека;
- копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи зрителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;
- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

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

3.3. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п.3.1. Приложения №1 Положения, документов, указанных в п.3.2. Приложения №1 Положения, зритель вправе представить такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены зрителем в срок, указанный в п.5.1. Положения.

3.3.1. В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в п.5.2. Положения, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия.

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

3.4.1. По требованию зрителя (его представителя) Театр 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).

3.5. В течение 10 (десяти) 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 (двадцати) дней.

3.5.1. В случаях, предусмотренных п.3.3. Приложения №1 Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр в полном объеме документов, указанных в п.3.2. Приложения №1 Положения.

3.6. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения зрителем условий, указанных в п.5.9. Положения, и сообщает об этом зрителю (его представителю).

3.7. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п.5.9. Приложения №1 Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа Театр сообщает зрителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает зрителю (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 решения Театра об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

3.8. О принятом решении о возврате денежных средств зрителю (его представителю) в размере полной стоимости билета Театр не позднее 3 (трех) дней со дня принятия такого решения уведомляет зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

3.8.1. Способ сообщения зрителю решения Театра о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

3.8.2. Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.8.3. Способ возврата денежных средств зрителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

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

- билет не является недействительными в соответствии с ч.2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 3.3. Приложения №1 Положения ) представлены в Театр либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- документы, указанные в п. 5.3. Положения, представлены в сроки, установленные Положением;
- заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.п. 3.2.-3.3. Положения;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 (четырнадцати) дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;
- смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения зрителем билета.

## Приложение 2 к ПОЛОЖЕНИЮ

о порядке продажи и возврата театральных Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке»

Директору СПб ГБУК "Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке" Романецкой О.Н.

От \_\_\_\_\_

Почтовый индекс \_\_\_\_\_

Адрес регистрации \_\_\_\_\_

Паспортные данные \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Адрес эл. почты \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат билетов, приобретенных в кассе театра по наличному расчету

Прошу вернуть денежные средства за приобретенный/приобретённые мною билет/билеты в кассе театра по наличному расчёту

Мероприятие \_\_\_\_\_

Дата мероприятия \_\_\_\_\_

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

Реквизиты билета/билетов

|           |             |           |             |
|-----------|-------------|-----------|-------------|
| ряд _____ | место _____ | ряд _____ | место _____ |
| ряд _____ | место _____ | ряд _____ | место _____ |
| ряд _____ | место _____ | ряд _____ | место _____ |

Общая стоимость билетов \_\_\_\_\_

сумма цифрами и прописью \_\_\_\_\_

Причина возврата \_\_\_\_\_

(личные обстоятельства, отмена мероприятия организаторами, замена или перенос мероприятия)

Приложение на \_\_\_\_\_

листах

Кассовый чек № \_\_\_\_\_

С условиями возврата денежных средств согласно «Правилам реализации, возврата билетов и посещения мероприятий» театра ознакомлен(а).

Настоящим, свободно, своей волей и в своем интересе, во исполнение требований Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных» я, \_\_\_\_\_, даю согласие СПб ГБУК "Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке" (юр. адрес: г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, 114) на сбор, хранение, на автоматизированную и неавтоматизированную обработку моих персональных данных, в целях оформления и выдачи мне возврата денежных средств за билеты.

Дата заявления " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2019

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

### Приложение 3 к ПОЛОЖЕНИЮ

о порядке продажи и возврата театральных Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке»

#### ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОТ ИМЕНИ ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТЫ, С КОТОРОЙ ПРОИЗВОДИЛАСЬ ОПЛАТА ЗАКАЗА

В ООО «ДТЗК»

От \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ФИО (указываются полностью)

\_\_\_\_\_  
наименование документа, удостоверяющего личность

\_\_\_\_\_  
серия, номер, кем и когда выдан

Адрес \_\_\_\_\_  
(место фактического проживания)

Телефон \_\_\_\_\_

#### Заявление на возврат денежных средств

В связи с:

- ☐ Отменой/заменой/переносом мероприятия  
☐ Отказ посетителя по причине \_\_\_\_\_

указать причину

прошу аннулировать мой заказ № \_\_\_\_\_ на мероприятие \_\_\_\_\_

дата проведения \_\_\_\_\_, театр/площадка \_\_\_\_\_

Реквизиты билета/билетов:

ряд \_\_\_\_\_ место(а) \_\_\_\_\_

стоимость билета/билетов \_\_\_\_\_ рублей

Прошу вернуть денежные средства согласно законодательству Российской Федерации с учетом правил возврата билетов, установленных организатором мероприятия.

Подтверждаю, что я проинформирован о том, что при одностороннем отказе посетить зрелищное мероприятие возврат стоимости осуществляется в размере, установленном правилами зрелищного учреждения, являющегося организатором мероприятия.

Я уведомлен и не возражаю против удержания суммы фактически понесенных расходов (в случае одностороннего отказа), в том числе по оплате процессинговых услуг по возвратной операции.

Возврат денежных средств будет осуществлен на платежное средство/банковскую карту, с которого производилась оплата.

Настоящим, свободно, своей волей и в своем интересе, во исполнение требований Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных» я, \_\_\_\_\_, даю согласие ООО «ДТЗК» (юр. адрес: 197101, г. Санкт-Петербург, ул. Большая Монетная, д. 11, лит.А, пом. 17-Н), на сбор, хранение, на автоматизированную и неавтоматизированную обработку моих персональных данных, в целях оформления и выдачи мне возврата денежных средств за билеты и (или) услугу по распространению.

\_\_\_\_\_ Дата

\_\_\_\_\_ Подпись

## Приложение 4 к ПОЛОЖЕНИЮ

о порядке продажи и возврата театральных Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке»

ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОТ ИМЕНИ ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТЫ, С КОТОРОЙ ПРОИЗВОДИЛАСЬ ОПЛАТА ЗАКАЗА

Директору СПб ГБУК "Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке" Романецкой О.Н.

От \_\_\_\_\_

Почтовый индекс \_\_\_\_\_

Адрес регистрации \_\_\_\_\_

Паспортные данные \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Адрес эл. почты \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат билетов, приобретенных в кассе театра по безналичному расчету

Прошу вернуть денежные средства за приобретенный/приобретенные мною билет/билеты в кассе театра по безналичному расчету

Мероприятие \_\_\_\_\_

Дата мероприятия " \_\_\_\_ " \_\_\_\_ г.

Реквизиты билета/билетов

|           |             |           |             |
|-----------|-------------|-----------|-------------|
| ряд _____ | место _____ | ряд _____ | место _____ |
| ряд _____ | место _____ | ряд _____ | место _____ |
| ряд _____ | место _____ | ряд _____ | место _____ |

Общая стоимость билетов \_\_\_\_\_

сумма цифрами и прописью

Причина возврата \_\_\_\_\_

(личные обстоятельства, отмена мероприятия организаторами, замена или перенос мероприятия)

Приложение на \_\_\_\_\_ листах

Кассовый чек № \_\_\_\_\_

С условиями возврата денежных средств согласно «Правилам реализации, возврата билетов и посещения мероприятий» театра ознакомлен(а). Я уведомлен(а), что возврат денежных средств будет осуществлен на банковскую карту, с которой производилась оплата.

Последние четыре цифры банковской карты, с которой происходила оплата билетов \* \_\_\_\_\_

Наименование банка \_\_\_\_\_

Настоящим, свободно, своей волей и в своем интересе, во исполнение требований Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных» я, \_\_\_\_\_, даю согласие СПб ГБУК "Санкт-Петербургский Молодежный театр на Фонтанке" (юр. адрес: г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, 114) на сбор, хранение, на автоматизированную и неавтоматизированную обработку моих персональных данных, в целях оформления и выдачи мне возврата денежных средств за билеты.

Дата заявления " \_\_\_\_ " \_\_\_\_ 2025 г.

Подпись заявителя \_\_\_\_\_