

УТВЕРЖДЕН
приказом художественного руководителя
ГБУК г. Москвы "Театр "Уголок дедушки Дурова"
от "31" января 2025 г. № 19/ОД

**Порядок приобретения и возврата билетов (электронных билетов)
и переоформления на других лиц именных билетов
в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий
ГБУК г. Москвы "Театр "Уголок дедушки Дурова"**

1. Настоящий Порядок приобретения и возврата билетов (электронных билетов) и переоформления на других лиц именных билетов в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий ГБУК г. Москвы "Театр "Уголок дедушки Дурова" (далее – Порядок) разработан в соответствии со статьей 52.1. Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», 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» и иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации.

2. Приобретая билет на зрелищные мероприятия Театра, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать настоящий Порядок и довести его до сведения других лиц, которые будут посещать зрелищные мероприятия ГБУК г. Москвы "Театр "Уголок дедушки Дурова" (далее – Театр) по приобретенным им билетам (при наличии таких лиц).

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

4. Билет необходимо сохранять до конца зрелищного мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

5. Театр реализует именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение зрелищных мероприятий Театра только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 5 ноября 2019 г. № 1723 «Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность посетителей, при предъявлении которых возможно посещение театрально-зрелищных, культурно-просветительских или зрелищно-развлекательных мероприятий, в том числе

публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, по именованным билетам, именованным абонементом и именованным экскурсионным путевкам», а с 15 марта 2025 г. в соответствии с приказом Департамента культуры города Москвы от 21 ноября 2024 г. № 926/ОД «О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы».

При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именованном билете сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именованном билете, посетитель не допускается на зрелищное мероприятие.

6. 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, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именованных билетов, именованных абонементов и именованных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 (далее – Правила и условия) и настоящим Порядком.

7. В соответствии с требованиями Федерального Закона от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» в случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным частью десятой ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 % цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 % цены билета;
- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 % цены билета.
- менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия Театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

8. Билеты, форма и реквизиты которых не соответствуют форме и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы, оформления которых не

соответствуют элементам оформления, установленным Театром, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Театром зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

9. Театр при возврате посетителем билета на проводимое Театром зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Театром зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета.

10. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с Правилами и условиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491.

11. Билеты, приобретенные в период акций и билеты, предоставляемые льготным категориям граждан, возврату и обмену не подлежат.

12. В случае отмены зрелищного мероприятия Театра посетителю возмещается полная стоимость билета.

13. В случае замены или переноса зрелищного мероприятия Театра полная стоимость билета возмещается при обращении посетителя в кассу Театра.

14. Возврат посетителю стоимости билета осуществляется Театром либо уполномоченным лицом (официальным партнером по реализации билетов Театра), у которого был приобретен билет.

15. К возврату в кассе Театра принимаются только билеты, приобретенные в кассе Театра. Возврату в кассе Театра подлежит только номинальная стоимость билета.

16. Возврат посетителем билетов (электронных билетов), приобретенных у уполномоченного лица (официального партнера по реализации билетов Театра), в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия, проводимого Театром, осуществляется уполномоченным лицом не менее чем за 3 дня до проведения зрелищного мероприятия Театра.

17. Билеты, приобретенные по коллективным заявкам за счет средств организаций, подлежат возврату только через эти организации.

18. Возврату подлежат только оригиналы билетов, с неповрежденным контролем, при наличии кассового чека, выданного в кассе Театра в момент покупки такого билета, а также на основании подписанного посетителем заявления на возврат. В случае повреждения, порчи и утраты билетов и кассовых чеков, дубликаты билетов и кассовых чеков посетителю не выдаются и деньги не возвращаются.

19. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные посредством банковской карты, производится через банковский терминал в кассе Театра на банковскую карту посетителя, с которой были оплачены билеты.

20. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные за наличный расчет, производится посредством выдачи наличных денежных средств посетителю в кассе Театра.

21. Переоформление посетителем именных билетов на зрелищные мероприятия Театра осуществляется в соответствии с Правилами и условиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 в день обращения должностными лицами кассы Театра на основании заявления о переоформлении именного билета при предъявлении документов, удостоверяющих личность в соответствии с п.5 настоящего Порядка.

22. Переоформление посетителем электронных билетов, приобретенных через уполномоченное лицо (официального партнера по реализации билетов Театра), осуществляется должностными лицами кассы Театра на основании заявления о переоформлении именного билета при предъявлении документов, удостоверяющих личность в соответствии с п.5 настоящего Порядка.

23. Переоформление именных билетов, приобретенных по коллективным заявкам за счет средств организаций, подлежат переоформлению только уполномоченными представителями таких организаций.

24. В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 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», при отмене или переносе зрелищного мероприятия в связи с введением режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на её части, Театр возмещает полную стоимость за билет в день обращения посетителя, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов.

25. Настоящий Порядок вступает в силу с даты его утверждения и действует до принятия нового.