

УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом и.о. генерального директора  
ОАУКИ «НОТКА»  
от 06.08.2021 № 656 о/д

**ПРАВИЛА**  
**продажи и возврата билетов**  
**областного автономного учреждения культуры и искусства**  
**«Новгородское областное театральное-концертное агентство»**

**г. Великий Новгород**

Правила продажи и возврата билетов и абонементов на концерты, спектакли, кинопоказы и иные художественно-творческие мероприятия областного автономного учреждения культуры и искусства «Новгородское областное театральное-концертное агентство» (далее по тексту соответственно — Правила, мероприятия, Агентство) разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1), Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003 № 54-ФЗ, Постановления Правительства РФ от 03.04.2020 № 442, Постановления Правительства РФ от 06.06.2020 № 830, 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 и музеями мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения (утв. Постановлением Правительства РФ 18.09.2020г. № 1491), Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 № 351, Устава Агентства и содержат нормы, регулирующие взаимоотношения посетителя и Агентства при продаже и возврате билетов и абонементов на мероприятия.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«абонемент» - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой мероприятий Агентства в течение срока, определенного в абонементе;

«билет» - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение мероприятия, проводимого Агентством;

«посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение мероприятия, оплатившее билет, абонемент;

## **1. Общие положения.**

1.2. Правила доводятся до сведения посетителя путем размещения в кассовых залах структурных подразделений Агентства, расположенных по адресам:

- г. Великий Новгород, тер. Кремль, д. 8, Новгородская областная филармония им. А.С. Аренского;
- г. Великий Новгород, ул. Великая, д. 14, Новгородский академический театр драмы им. Ф.М. Достоевского;
- г. Великий Новгород, ул. Черняховского, д. 66, Новгородский областной Киносервис;
- г. Великий Новгород, ул. Бредова-Звериная, д. 14, Новгородский областной Дом народного творчества;

на сайтах структурных подразделений Агентства [www.philnov.ru](http://www.philnov.ru), <http://teatrvn.ru>, <http://kino53.ru/>, <http://dnt-folk.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3. Приобретая билет или абонемент на мероприятия, проводимые Агентством, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными правилами. Указанный договор оформляется путем выдачи посетителю билета (абонемента) и чека.

1.4. Билет и абонемент представляют собой бланки строгой отчетности установленной формы (Приказ Министерства культуры РФ № 257 от 17.12.2008г.). Билет и абонемент содержат следующую информацию: дата и время начала мероприятия; место проведения мероприятия;

место в зрительном зале; цена услуги; иная, предоставляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации, информация.

1.5. Билет и абонемент не дублируется, при необходимости посетитель может изготовить ксерокопию билета для финансовой и налоговой отчетности самостоятельно.

1.6. Билет или абонемент с исправлениями, наклейками и/или повреждениями, препятствующими его идентификации, является недействительным и освобождает Агентство от каких-либо обязательств по нему. Лицо, приобретшее указанный билет, несет все риски и ответственность, связанные с подлинностью билета, в случае приобретения его у лиц, не являющихся представителями Агентства.

## **2. Продажа билетов**

2.1. Билеты и абонементы на мероприятия Агентства продаются только через официальные сети:

кассы, расположенные по адресам структурных подразделений Агентства:

- г. Великий Новгород, тер. Кремль, д. 8, Новгородская областная филармония им. А.С. Аренского, тел. (816-2) 77-27-77;

- г. Великий Новгород, ул. Великая, д. 14 Новгородский академический театр драмы им. Ф.М. Достоевского, тел. (816-2) 77-25-74;

- г. Великий Новгород, ул. Черняховского, д. 66, Новгородский областной Киносервис, тел. (816-2) 77-73-36;

- г. Великий Новгород, ул. Бредова-Зверина, д. 14, Новгородский областной Дом народного творчества, (816-2) 73-96-07;

- в билетной кассе, расположенной на первом этаже в ТЦ «Мармелад»;

- у уполномоченных лиц (распространителей), действующих на основании гражданско-правовых договоров;

- онлайн на сайтах структурных подразделений Агентства [www.philnov.ru](http://www.philnov.ru), <http://teatrvn.ru>, <http://kino53.ru/>, <http://dnt-folk.ru/>, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. При покупке билетов, абонементов посетитель имеет право получить информацию о мероприятиях, наличии льгот, правилах посещения мероприятий.

2.3. За 30 минут до начала мероприятия касса, в первую очередь, продает билеты на текущее мероприятие.

2.4. Цены на билеты и абонементы устанавливаются Агентством самостоятельно. Информация размещается в кассах, на сайтах структурных подразделений Агентства.

2.5. Оплата за билеты и абонементы проводится по выбору посетителя наличными денежными средствами или с использованием платежной банковской карты через платежный терминал.

2.6. При приобретении билетов на мероприятие следует соблюдать возрастные ограничения, установленные Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». Информация об указанных возрастных ограничениях указывается на афишах и билетах Агентства.

2.7. Правила продажи билетов на кинопоказы регламентируются разделом II Правил по киноvideообслуживанию населения (утв. Постановлением Правительства РФ 17.11.1994 г. № 1264).

## **3. Бронирование билетов**

3.1. По желанию посетителя, возможно произвести бронирование билетов и абонементов на мероприятия:

- по телефонам через билетного кассира;

- через сайты структурных подразделений Агентства [www.philnov.ru](http://www.philnov.ru), <http://teatr.vn.ru>, <http://kino53.ru/>, <http://dnt-folk.ru/>, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» самостоятельно;

3.2. Забронированные билеты могут быть выкуплены только в кассах Новгородской областной филармонии им. А.С. Аренского и Новгородском академическом театре драмы им. Ф.М. Достоевского. Согласно правилам бронирования, для выкупа билетов необходимо предоставить кассиру уникальный код, указанный в подтверждении, либо же сказать свою фамилию, телефон и предоставить документ, удостоверяющий личность посетителя.

3.3. В случае возникновения вопросов по бронированию, приобретению и/или возврату билетов на мероприятия Агентства через Интернет, необходимо обращаться в службу поддержки <https://yandex.ru/support/afisha/theatre-return/theatre.html>.

3.4. С правилами бронирования и покупки билетов через Интернет можно ознакомиться непосредственно во время процедуры онлайн бронирования или покупки билета.

#### **4. Возврат билетов**

4.1. Правила возврата билетов и абонементов на кинопоказы не регламентируются настоящими Правилами, в данном случае применяются нормы Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правила по киновидеообслуживанию населения (утв. Постановлением Правительства РФ 17.11.1994 г. № 1264).

4.2. Посетитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет Агентству.

4.3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Агентством мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета, абонемента, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, абонемент, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате (Приложение 1 к настоящим Правилам).

4.4. Заявление о возврате билета, абонемента представляется посетителем (его представителем) по месту приобретения, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

4.5. Представление заявления о возврате билета, абонемента производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

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

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

4.8. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Агентством в день их получения.

4.9. По требованию посетителя (его представителя) Агентство делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.10. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента, напечатанного на бланке строгой отчетности, приобретенного в кассах структурных

подразделений Агентства и у официальных представителей Агентства с неповрежденным контролем.

4.11. В случае повреждения контроля билеты, абонементы возврату не подлежат, при этом стоимость билета, абонемента не возвращается.

4.12. Не подлежат возврату посетителю билеты, приобретенные по коллективным заявкам, полученные посетителем на безвозмездной основе. Билеты, приобретенные в период проведения акций (с предоставлением скидок, льгот и т.п.) могут быть возвращены только в пределах суммы, за которую они были приобретены.

4.13. Агентство осуществляет возврат денег за предварительно проданные билеты (по требованию посетителя, приобретшего билет) в случае отмены Агентством мероприятия или замены ранее объявленного мероприятия другим.

Информация об отмене мероприятия или замене ранее объявленного мероприятия другим предоставляется посредством размещения информации на сайтах подразделений Агентства либо с помощью СМИ.

4.14. Билеты, приобретенные на мероприятие, которое впоследствии было перенесено или заменено на другое мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но по желанию посетителя могут быть возвращены в кассу подразделения Агентства по месту приобретения.

4.15. Возврат денежных сумм за предварительно проданные и возвращенные впоследствии билеты производится Агентством в соответствии с ценами, указанными на билете.

4.16. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Агентство осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, абонемент, либо об отказе в возврате денежных средств и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.17. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Агентство сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет, абонемент (далее - уведомление об отказе);

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения Агентства об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

4.18. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Агентство не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения Агентства о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Агентство осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

4.19. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет, абонемент, рассчитывается в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

**4.20. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Агентством 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 вернуть билет, абонемент при соблюдении следующих условий:**

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

б) заявление (Приложение 1 к настоящим Правилам) о возврате билета представлено в Агентство не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;

в) заявление о возврате абонемента представлено в Агентство не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия;

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

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с пунктами 4.3 – 4.7, 4.10 настоящих Правил.

4.22. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Агентством мероприятия посетителю, по его инициативе, возмещается полная стоимость билета организацией исполнительских искусств, у которой был приобретен билет.

4.23. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Агентством 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 имеет право при возврате билета, абонемента:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента;

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

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонемента.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Агентством мероприятия, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Агентство вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонемента.

Для абонементов на проводимые Агентством мероприятия днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

4.24. Билеты, абонементы, реализованные Агентством в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов (в том числе льготы, скидки), по решению Агентства могут не приниматься к возврату.

4.25. Агентство при возврате посетителем билета, абонемента на проводимое Агентством мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Агентством мероприятие.

**4.26. Порядок и условия возврата посетителем билетов, абонементов на проводимые Агентством мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя:**

4.26.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Агентством мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью (Приложение 2 к настоящим Правилам).

4.26.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Агентство, 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 посетителем приобретен билет, абонемент.

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

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

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

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

4.26.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 4.26.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 4.26.4. настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 4.26.2. настоящих Правил.

4.26.7. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 4.26.4. и 4.26.5. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

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

4.26.9. По требованию посетителя (его представителя) Агентство 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).

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

4.26.11. В случаях, предусмотренных пунктом 4.26.6. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Агентство в полном объеме документов, указанных в пункте 4.26.4. настоящих Правил.

4.26.12. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к

нему документов Агентство принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, абонемент, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 4.26.4 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.26.13. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 4.26.15. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Агентство сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 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.

Способ сообщения посетителю решения Агентства об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

4.26.14. Агентство не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета, абонемента (с учетом положений пункта 4.28.2 настоящих Правил), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Агентства о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Агентство осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

4.26.15. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Агентством мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет, абонемент при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.26.6. настоящих Правил) представлены в Агентство либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 4.26.4 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 4.26.2 – 4.26.6. настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет, абонемент, приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

**4.27. Порядок и условия возврата посетителем билетов, абонементов на проводимые Агентством мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.**

4.27.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Агентством 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. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника (Приложение 3 к настоящим Правилам).

4.27.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Агентство, 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 посетителем был приобретен билет, абонемент.

4.27.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Агентство производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

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

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

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента на посещение мероприятия;

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

4.27.5. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 4.27.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 4.27.4. настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 4.27.2 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 2.27.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

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

По требованию посетителя (его представителя) Агентство 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).

4.27.7. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и

прилагаемых к нему документов Агентство осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 4.27.5. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Агентство в полном объеме документов, указанных в пункте 4.27.4. настоящих Правил.

4.27.8. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Агентство принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, абонемент, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 4.27.12. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.27.9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 4.27.12. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Агентство сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения Агентства об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

4.27.10. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета, абонемента Агентство не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Агентства о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Агентство осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

4.27.11. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Агентством 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 билет, абонемент при соблюдении следующих условий:

а) билет, не являющийся недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.27.5 настоящих Правил) представлены в Агентство либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 4.27.4. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 4.27.1 –

4.27.5. настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета, абонеента.

**4.28. Особенности возврата посетителем абонеентов на проводимые Агентством мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия:**

4.28.1. Абонементы на проводимые Агентством мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

4.28.2. Возврат полной стоимости абонеента в случае возврата посетителем абонеента, на проводимые Агентством мероприятия при отказе посетителя от посещения 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, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого мероприятия, входящего в абонемент.

При отказе посетителя от посещения второго или последующих предусмотренных абонементом мероприятий в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения второго или соответственного последующего мероприятия, входящего в абонемент, Агентство вправе предложить ему посетить другое проводимое Агентством мероприятие.

4.29. Агентство, по итогам рассмотрения требований посетителя в случае положительного решения об отмене покупки билета и возврате средств, инициирует операцию отмены. При оплате билетов банковской картой, возврат осуществляется безналичным способом на тот же карточный счет, с которого была проведена оплата.

4.30. В случаях опоздания на мероприятие или непосещения мероприятия, удаления из зрительного зала в связи нарушением заявителем общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время показа мероприятия или проведения иного мероприятия, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих посетителям и т.п.), денежные средства, уплаченные за билет, не возвращаются.

4.31. Возврат денежных средств, уплаченных за билеты, проданные в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществляется в соответствии с информацией, размещенной на сайте.

4.32. В случае переноса даты показа мероприятия Агентство размещает информацию об указанном переносе:

- на сайтах структурных подразделений Агентства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- на официальных страницах Агентства и страницах структурных подразделений Агентства в социальных сетях (ВКонтакте, Инстаграм);
- в кассовом фойе подразделений Агентства.

**5. Особенности отмены, замены либо переноса, проводимого Агентством мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на территории Новгородской области**

5.1. При отмене или переносе мероприятий, проводимых Агентством, в связи с введением режимов, указанных в пункте 5 настоящих Правил, Агентство размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию об отмене или переносе мероприятий, а в случае переноса также информацию о дате и времени проведения такого мероприятия после даты отмены режимов, указанных в пункте 5 настоящих Правил, и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

Информация об отмене или о переносе мероприятия размещается Агентством не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в пункте 5 настоящих Правил.

В случае невозможности в установленный срок определить дату и время проведения перенесенного мероприятия Агентство размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о переносе мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена Агентством не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 5 настоящих Правил.

5.2. При отмене мероприятий Агентство вправе предложить посетителю посетить то же или иное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 5 настоящих Правил, либо возместить посетителю полную стоимость билета, абонемента.

5.3. В случае, если Агентство не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 5 настоящих Правил, не определило дату и время проведения перенесенного мероприятия и не разместило информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», такое мероприятие считается отмененным и Агентство обязано осуществить возврат полной стоимости билета, абонемента посетителю по его инициативе в день обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонемента.

5.4. Возврат полной стоимости билета, абонемента при отмене мероприятий, проводимых Агентством, в связи с введением режимов, указанных в пункте 5 настоящих Правил, осуществляется Агентством посетителю по его инициативе не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонемента в Агентство, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 5 настоящих Правил.

5.5. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета, абонемента в Агентство с даты отмены режимов, указанных в пункте 5 настоящих Правил:

не позднее 6 месяцев в случае, указанном в пункте 5.1. настоящих Правил;

не позднее 9 месяцев в случае, установленном в пункте 5.3. настоящих Правил.

**6. Заключительные положения**

6.1. Настоящие Правила вступают в силу с «01» сентября 2021 г.

6.2. Правила подлежат доведению до сведения работников Агентства, трудовая деятельность которых непосредственно связана с продажей и возвратом билетов на мероприятия, под роспись.

6.3. Правила подлежат доведению до сведения Посетителей путем их размещения на сайтах структурных подразделений Агентства, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и местах продажи билетов, указанных в п. 2.1 Правил.

6.4. В случае внесения изменений и дополнений в Правила, информация об этих изменениях и дополнениях размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в местах продажи билетов, указанных в п. 2.1 Правил.

---

Приложение № 1  
к Правилам продажи и возврата билетов  
Областного автономного учреждения культуры и  
искусства «Новгородское областное театральное-  
концертное агентство»

В ОАУКИ «НОТКА», г. Великий Новгород, Кремль, 8

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: \_\_\_\_\_

Заявление.

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет, абонемент)

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

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала)	
Стоимость билета, абонемента	
Серия и номер билета, абонемента	
Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета, абонемента
3. 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, абонементов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с Правилами, утвержденным ОАУКИ «НОТКА» ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ОАУКИ «НОТКА» 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. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление принято: " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление зарегистрировано: " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Правилам продажи и возврата билетов  
Областного автономного учреждения культуры и  
искусства «Новгородское областное театрално-  
концертное агентство»

В ОАУКИ «НОТКА», г. Великий Новгород, Кремль, 8

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: \_\_\_\_\_

**Заявление.**

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет, абонемент)

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

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала)	
Стоимость билета, абонемент	
Серия и номер билета, абонемент	
Информация о форме оплаты покупки билета, абонемент (наличный или безналичный расчет)	

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, абонемент
3. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
4. 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, абонементов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с Правилами, утвержденным ОАУКИ «НОТКА» ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ОАУКИ «НОТКА» 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. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление принято: " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление зарегистрировано: " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

Приложение № 3  
к Правилам продажи и возврата билетов  
Областного автономного учреждения культуры и  
искусства «Новгородское областное театральное-  
концертное агентство»

В ОАУКИ «НОТКА», г. Великий Новгород, Кремль, 8

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: \_\_\_\_\_

Заявление.

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет, абонемент)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи  
или моего близкого родственника.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала)	
Стоимость билета, абонемента	
Серия и номер билета, абонемента	
Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета, абонемента
3. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
4. 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.

5. Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

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

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

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

С требованиями к возврату билетов, абонементов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с Правилами, утвержденным ОАУКИ «НОТКА» ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ОАУКИ «НОТКА» 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. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление принято: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление зарегистрировано: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_