

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА МОСКВЫ
**«МОСКОВСКИЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР
им. М.Н. ЕРМОЛОВОЙ»**

П Р И К А З

«31» декабря 2019 г.

№ 193/ФЗ

**Об утверждении правил
продажи и возврата билетов**

В целях установления основных положений, регулирующих взаимоотношения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский драматический театр им. М.Н. Ермоловой» (далее – Театр) и зрителя при продаже и возврате билетов на спектакли, концерты, зрелищные представления и другие мероприятия театра, и в связи со вступлением в силу отдельных положений Федерального закона №54-ФЗ от 22 мая 2003 г. «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» и Федерального Закона Российской Федерации от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства России о культуре»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 1 февраля 2020 г. следующие локальные нормативные акты Театра:
 - «Правила продажи и возврата билетов через Билетную кассу ГБУК «МДТ им. М.Н. Ермоловой» (Приложение №1);
 - «Правила продажи и возврата билетов на официальном сайте ГБУК «МДТ им. М.Н. Ермоловой» (Приложение №2).
2. Разместить «Правила продажи и возврата билетов через Билетную кассу ГБУК «МДТ им. М.Н. Ермоловой» и «Правила продажи и возврата билетов на официальном сайте ГБУК «МДТ им. М.Н. Ермоловой» в открытом доступе на официальном сайте Театра www.ermolova.ru, а также в распечатанном виде в Билетной кассе Театра, расположенной по адресу: г. Москва, ул. Тверская, д. 5/6 для ознакомления зрителей.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по маркетингу, организации гастрольной деятельности и работе со зрителем Н.В. Шитикову.

Художественный руководитель –
директор



О.Е. Меньшиков

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ ЧЕРЕЗ БИЛЕТНУЮ КАССУ

**Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
«Московский драматический театр им. М.Н. Ермоловой»**

(ГБУК «МДТ им. М.Н. Ермоловой»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила продажи билетов (далее по тексту - Правила) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (Зрителя) и Продавца (Театра) при продаже билетов в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский драматический театр имени М.Н. Ермоловой» (далее по тексту - Театр), осуществляющим организацию и проведение культурно-массовых мероприятий, спектаклей, концертов и других зрелищных представлений и мероприятий, на посещение которых реализуются билеты Театром.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем приказе:

- Мероприятие - культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт и другие зрелищные представления и мероприятия.
- Билет - документ, напечатанный типографским способом, подтверждающий право доступа на мероприятие;

1.3. Приобретая билет Театра, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи билетов и посещения Театра и довести их до сведения других лиц, которые будут посещать Театр по приобретенным им билетам (при наличии таких лиц).

1.4. Приобретая билет в Театр, Зритель получает кассовый чек, который необходимо сохранять до начала спектакля и билет в Театр, который является Договором возмездного оказания услуг в сфере культуры, представляет собой изготовленный типографским способом бланк, на который наносится билетная информация: наименование мероприятия, дата и время начала, место его проведения, сектор, ряд, место, цена и возрастной ценз.

1.5. Кассовый чек и Билет в Театр с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

1.6. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность кассового чека и билета в случае приобретения его с рук. При выявлении факта незаконного приобретения или использования билета, администрация может принять решение о запрете посещения Зрителем мероприятия.

1.7. Билет, напечатанный типографским способом, не дублируется.

1.8. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

1.9. Контроль прохода зрителей в Театр осуществляется по Билетам / Электронным билетам с использованием автоматизированной системы контроля доступа (СКД).

1.10. Билет действителен для одного лица, независимо от возраста.

1.11. В случае опоздания на Мероприятие, нарушения правил посещения Мероприятия Театра, Театр не возмещает Покупателю стоимость Билета.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В КАССЕ ТЕАТРА.

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в Билетной кассе Театра, расположенной по адресу: Москва, ул. Тверская дом 5/6. Режим работы касс: понедельник с 12:00 до 18:00, вторник-воскресенье с 12:00 до 20:00. В случаях начала дневных мероприятий Театра в 12:00 часов, Билетная касса начинает свою работу в 11:00 часов. В случаях начала мероприятий позже 20:00, режим работы Билетной кассы Театра продлевается до времени начала мероприятия.

2.2. Продажа билетов в кассах Театра производится за наличный расчет, по дебетовым или кредитным картам VISA, MasterCard, VisaElektron, Maestro, МИР, с использованием мобильных платежных сервисов (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, UnionPay) в российских рублях по указанным на билетах ценам.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, КУПЛЕННЫХ В БИЛЕТНОЙ КАССЕ ТЕАТРА.

3.1. Порядок возврата билетов при отмене, замене или переносе мероприятий по инициативе Театра.

3.1.1. Информация о порядке и сроках возврата билетов по каждому случаю отмены, замены или переноса мероприятия Театра размещается в доступном для Зрителей месте в Билетных кассах и на официальном сайте Театра (www.ermolova.ru).

3.1.2. Возврат билетов, купленных в Билетной кассе Театра, осуществляется только по предъявлению билета и кассового чека.

3.1.3. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Зритель вправе вернуть Театру билеты и потребовать возврата их стоимости.

3.1.4. В случаях замены или переноса мероприятия возврат билетов производится до изначально установленной даты мероприятия.

3.1.5. При отмене мероприятия возврат билетов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до даты, когда мероприятие должно было состояться, если иное не предусмотрено приказом по Театру.

3.1.6. Возврат уплаченных Зрителем денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же банковскую карту, с которой они были оплачены, в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

3.1.7. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете.

3.1.8. Возврат денежных средств производится только за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра.

3.2. Порядок возврата билетов по запросу Зрителя в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

3.2.1. В случае возврата билетов на мероприятия Театра в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником), Зритель или уполномоченное им лицо должен лично обратиться в Билетную кассу Театра по адресу: Москва, ул. Тверская дом 5/6, с 12-00 часов до 18-00 часов, и представить следующие документы:

- Документ, удостоверяющий личность или полномочия уполномоченного лица (оригинал для предъявления и копию);

- Билет (билеты) приобретенный в Билетной кассе Театра;

- Кассовый чек, подтверждающий факт покупки Зрителем билета (билетов) за наличный расчет или с помощью банковской карты в Билетной кассе Театра.

- Документ (скан-копии документов: листок временной нетрудоспособности, справку, свидетельство о смерти лица), подтверждающий обстоятельства болезни Зрителя либо смерти лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником (дополнительно предъявляется документ, подтверждающий родство).

3.2.2. Возврат денежных средств за билеты, оплаченные с помощью банковских карт, производится на те же банковские карты, с которых были осуществлены платежи, в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

3.2.3. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете.

3.2.4. Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления зрителя, составленного по форме согласно Приложению №1 к настоящим Правилам.

3.2.5. При подаче заявления на возврат денежных средств Зритель предоставляет Театру согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» по форме согласно Приложению №3 к настоящим Правилам.

3.2.6. В случае отказа Зрителя от предоставления Театру согласия на обработку персональных данных документы, указанные в п. 3.2.1 и 3.2.4 не принимаются и возвращаются Зрителю без рассмотрения.

3.3. Порядок возврата билетов по запросу Зрителя в случаях, не связанных с обстоятельствами болезни Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или близким родственником.

3.3.1. В случае возврата билетов на мероприятия Театра по запросу Зрителя, Зритель должен лично обратиться в Билетную кассу Театра по адресу: Москва, ул. Тверская дом 5/6, с 12-00 часов до 18-00 часов, и представить Билет и Кассовый чек, подтверждающий факт покупки Зрителем билета (билетов) за наличный расчет или с помощью банковской карты в Билетной кассе Театра.

3.3.2. Возврат стоимости билетов, приобретенных по банковским картам, производится на ту же банковскую карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

3.3.3. Возврат стоимости билетов осуществляется согласно срока до дня проведения спектакля:

3.3.3.1. не позднее чем за десять дней до дня проведения спектакля возвращается 100 процентов цены билета;

3.3.3.2. менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня спектакля возвращается 50 процентов цены билета;

3.3.3.3. менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения спектакля возвращается 30 процентов цены билета.

3.3.4. Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления зрителя, составленного по форме согласно Приложению №2 к настоящим Правилам.

3.4 Театр имеет право отказать Покупателю в возврате денежных средств в следующих случаях:

3.4.1 отказ Зрителя от посещения спектакля, менее чем за три дня до дня проведения спектакля, в случаях, не связанных с болезнью Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

3.4.2 форма и реквизиты Билета не соответствуют утвержденным формам и реквизитам, либо элементы оформления Билета не соответствуют элементам оформления, установленным Театром, либо Билет содержит исправления или является поддельным;

3.4.3 Билет приобретен и оплачен организацией по коллективной заявке или реализован в рамках специальной программы (в том числе льготы, скидки Театра);

3.4.4 Билет приобретен с нарушением порядка, установленного Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Приложение №1
к Правилам продажи и возврата билетов через
билетную кассу Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
«Московский драматический театр им. М.Н.
Ермоловой»

**Форма заявления на возврат билетов по запросу Зрителя в связи с документально
подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя либо смертью лица,
являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным
кодексом Российской Федерации**

-----начало формы-----

Заместителю директора-главному бухгалтеру
ГБУК "МДТ им. М.Н. Ермоловой"
С.В. Кузютову

ФИО зрителя ПОЛНОСТЬЮ

Документ, удостоверяющий личность

(наименование, серия, номер, кем и когда выдан)

Адрес регистрации

Телефон +7 (_____) _____

e-mail: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть мне денежные средства за приобретенные в **Билетной кассе театра**

билет(ы) на мероприятие _____
(название мероприятия)

на « ____ » _____ 20 ____ г. в ____ : ____ часов, в количестве _____ штук,

на общую сумму _____ рублей.
(сумма прописью)

Причина возврата билета(ов) _____
(шестизначный номер)
(указать причину возврата)

Прошу осуществить возврат денежных средств за билет в безналичном порядке на мое
платежное средство, с помощью которого приобретался билет в Билетной кассе Театра.

Прошу осуществить возврат денежных средств за билет в безналичном порядке на другое моё платежное средство по указанным реквизитам:

Номер карты _____

ИНН (при наличии) _____

Банк _____

р/сч _____

к/сч _____

БИК _____

О невозможности возврата денежных средств в случае предоставления некорректных реквизитов предупрежден.

Возврат наличными денежными средствами (при предъявлении документа, удостоверяющего личность) возможен только в случае приобретения билетов в Билетной кассе театра за наличный расчет.

Прошу осуществить возврат наличными денежными средствами при личном обращении в Билетную кассу театра при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Документы к заявлению прилагаю:

1. Билет(ы) в количестве _____ шт.

2. Кассовый чек № _____ от _____ (причина отсутствия кассового чека).

3. _____

4. _____

Я уведомлен(а), что в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами возврата билетов Театра, при отказе посетителя по его инициативе (в случае не связанном с болезнью или смертью лица, являвшегося членом его семьи или близким родственником) от посещения мероприятия, возврате билета не позднее, чем за 10 дней до дня мероприятия, Театр возвращает 100% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня мероприятия, Театр возвращает 50% стоимости (цены) билета; при возврате билета менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до дня мероприятия, Театр возвращает 30% стоимости (цены) билета; при отказе от посещения мероприятия менее, чем за 3 дня до дня мероприятия, Театр не возвращает стоимость (цену) билета (ов).

К заявлению о возврате денежных средств посетителю в связи с болезнью, прилагается также копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия. Данные копии документов могут быть предоставлены в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия. Срок рассмотрения такого заявления 10 дней с момента получения всех необходимых документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

К заявлению о возврате денежных средств посетителю в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи или близким родственником, прилагается также копия свидетельства о смерти и 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). Данные копии документов могут быть предоставлены в течение 14 дней со дня проведения зрелищного

мероприятия. Срок рассмотрения такого заявления 10 дней с момента получения всех необходимых документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, прошу сообщить не позднее 5 дней со дня принятия такого решения путем:

направления копии уведомления на адрес электронной почты, указанной в заявлении о возврате;

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

вручения уведомления об отказе в кассе театра мне либо моему представителю по доверенности.

Я ознакомлен и подтверждаю свое согласие с указанными выше условиями.

Дата _____ Подпись заявителя _____ Подпись кассира _____

-----конец формы-----

Приложение №2
к Правилам продажи и возврата билетов
через билетную кассу Государственного
бюджетного учреждения культуры города
Москвы «Московский драматический
театр им. М.Н. Ермоловой»

Форма заявления на возврат билетов в случае отказа зрителя от посещения мероприятия

-----начало формы-----

Заместителю директора-главному
бухгалтеру
ГБУК «МДТ им. М.Н. Ермоловой»
С.В. Кузюгову

ФИО заявителя

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть мне денежные средства за приобретенные в **Билетной кассе театра**

билет(ы) на мероприятие _____
(название мероприятия)

на « _____ » _____ 20 _____ г. в _____ : _____ часов, в количестве _____ штук,

на общую сумму _____ рублей.
(сумма прописью)

Дата _____

Подпись заявителя _____

-----конец формы-----

Приложение №3

к Правилам продажи и возврата билетов
через билетную кассу Государственного
бюджетного учреждения культуры города
Москвы «Московский драматический театр
им. М.Н. Ермоловой»

Форма согласия на обработку персональных данных

-----начало формы-----

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

г. Москва

« ____ » _____ 20__ г.

Я _____

Фамилия Имя Отчество полностью, паспорт серия, номер, кем и когда выдан, код подразделения, адрес регистрации, номер телефона

именуемый (-ая) в дальнейшем «Зритель», в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее -152-ФЗ), даю согласие на обработку Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Московский драматический театр имени М.Н. Ермоловой» (ГБУК г. Москвы «МДТ им. М.Н. Ермоловой»), именуемое в дальнейшем «Театр», моих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- тип документа, удостоверяющего личность;
- серия, номер и дата выдачи документа, удостоверяющего личность;
- контактные данные - адрес регистрации и номер телефона;
- ИНН (при наличии);
- банковские реквизиты;
- электронный адрес.

Я даю свое согласие на использование моих персональных данных исключительно в целях: возврата денежных средств за билеты.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача для осуществления действий по обмену информацией), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных (при этом описание вышеуказанных способов обработки данных приведено в 152-ФЗ), а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, путем смешанной обработки, с использованием локальной сети театра и сети общего пользования Интернет.

Театр вправе осуществлять распространение/передачу персональных данных Зрителя третьим лицам в следующих случаях:

- для передачи сведений о наличных и безналичных Расчетах Зрителя с Театром в ФНС РФ посредством ОФД во исполнение требований №54-ФЗ;
- для возврата билетов в Билетной кассе Театра и получения наличных и безналичных денежных средств за возвращенные оплаченные билеты;

- для передачи сведений в банк-эмитент для возврата денежных средств на банковскую карту, с помощью которой был приобретен/оплачен билет в Билетной кассе Театра, в случае возврата Зрителем билетов.
- по запросу государственных органов и организаций, таких как налоговых инспекций, отделений Пенсионного фонда РФ, УФМС по г. Москве, судов общей юрисдикции и мировых судей, судебных приставов, органов прокуратуры и т.д.

В соответствии со ст. 4 ст. 14 № 152-ФЗ Зритель по письменному запросу имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течении срока хранения информации

Настоящее Согласие может быть отозвано Зрителем в любое время на основании его письменного заявления.

_____ / _____

-----конец формы-----

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ

**Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
«Московский драматический театр им. М.Н. Ермоловой»**

1. Общие правила:

1.1. Настоящие Правила вступают в силу в момент оформления заказа (оплаты билета) на официальном сайте Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский драматический театр им. М.Н. Ермоловой» (далее - Театр) www.ermolova.ru (далее – Сайт), и регулируют взаимоотношения физического лица, приобретающего билет(ы) на Сайте Театра (далее - Пользователь) и Театра при осуществлении покупки Пользователем билетов на Сайте Театра.

1.2 Заказ Электронных билетов для льготных категорий граждан на Сайте не производится. Льготные категории граждан приобретают билеты в кассе театра.

1.3 Порядок оформления заказа и приобретения Электронного билета на сайте www.ermolova.ru:

- 1) В соответствующем разделе сайта выбрать, согласно репертуару, интересующую дату и мероприятие.
- 2) Выбрать в зале места, доступные для продажи.
- 3) Нажать кнопку «Перейти к оплате».
- 4) Выбранные билеты доступны к заказу и оплате в течение 20 (двадцати) минут. По истечении указанного времени неоформленные по каким-либо причинам в срок билеты автоматически аннулируются системой, и становятся доступными для дальнейшей реализации на Сайте Театра.
- 5) Заполнить поле «Имя, Фамилия». Данная информация будет указана на бланке электронного билета.
- 6) Заполнить поле «Телефон». Данная информация необходима для связи с Пользователем в случае необходимости. На бланке электронного билета не указывается.

7) Заполнить поле «E-mail». На данный адрес электронной почты направляется бланк электронного билета. На бланке электронного билета не указывается.

8) Подтвердить своё согласие с условиями «Пользовательского соглашения о получении информации, оплате театральных билетов на сайте «Московского драматического театра имени М.Н. Ермоловой» и возврате платежа».

9) Подтвердить своё согласие с «Правилами посещения театра».

10) Нажать кнопку «Оплатить».

11) Покупатель на защищенной платежной странице вводит свои данные (фамилию, имя, реквизиты банковской карты) и подтверждает заказ. Обмен данными осуществляется через защищенное соединение.

12) После оплаты, покупатель получает на электронную почту, указанную в поле «E-mail» 3 электронных письма:

- подтверждение об успешной транзакции (квитанцию).
- кассовый чек (бланк строгой отчетности/приход).
- бланк Электронного билета.

13) После оплаты заказа Покупатель обязан проверить получение Электронного билета и его соответствие выбранному и оплаченному заказу. В случае неполучения бланка Электронного билета по адресу электронной почты или выявления несоответствия между оплаченным заказом и Электронным билетом Покупатель заблаговременно обращается в службу поддержки по телефону 8 (495) 215 0000 для выяснения причин и устранения такого несоответствия.

1.4. Оплаченные Электронные билеты в ОБЯЗАТЕЛЬНОМ порядке должны быть распечатаны Пользователем САМОСТОЯТЕЛЬНО на доступном принтере в формате А4. Театр не предоставляет услугу печати Электронного билета и Кассового чека в Билетной кассе Театра.

1.5. При оплате билета на сайте Театра (Электронный билет) действуют следующие Правила его использования:

• На основании Федерального Закона Российской Федерации от 18 июля 2019 года № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства России о культуре» **Электронный билет и кассовый чек с исправлениями считаются недействительными;**

• Кассовый чек на Электронный билет подтверждает факт оплаты билета на Сайте Театра и предъявляется в случае необходимости подтверждения прав на него;

• Электронный билет действителен для одного лица, и дает право однократного прохода на указанное в Электронном билете Мероприятие Театра;

- Возврат по Электронному билету в кассе театра не осуществляется

2. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖА ЗА ОПЛАЧЕННЫЕ НА САЙТЕ ТЕАТРА БИЛЕТЫ (ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ).

2.1. Возврат Платежа может быть осуществлен только за Электронный билет (билеты), оплаченный при помощи банковской карты исключительно на Сайте Театра www.ermolova.ru.

2.2. Возврат Платежа по инициативе Театра.

2.2.1. Возврат Платежа за Электронный билет (билеты) производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия по инициативе Театра, а также в случае возникновения технических проблем, послуживших причиной некорректного оформления Заказа или осуществления Платежа.

2.2.2. Информация о порядке и сроках Возврата Платежа за Электронный билет (билеты) по каждому случаю отмены, замены или переноса мероприятия Театра размещается на официальном Сайте Театра www.ermolova.ru и посредством отправки на e-mail Пользователя информационного письма с электронного адреса ermolova@profticket.ru.

2.2.3. Возврат Платежа за Электронный билет (билеты) в случае **отмены мероприятия** по инициативе Театра осуществляется автоматически на платежную карту, с которой была произведена покупка Электронного билета, в течение 14 дней с момента получения Пользователем информационного письма. Далее сроки зачисления зависят от банка-эмитента, как правило, этот срок составляет от 3 (трех) рабочих дней до 30 (тридцати) рабочих дней.

2.2.4. Электронные билеты, приобретенные на Сайте Театра **на перенесенное или замененное** мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Зритель (Пользователь) вправе потребовать Возврата Платежа за Электронный билет (билеты).

2.2.5 Для оформления возврата Электронного билета и получения денежных средств, Пользователю необходимо заполнить Заявление на возврат электронных билетов. Бланк заявления находится в информационном письме о замене (переносе) спектакля, либо скачивается Зрителем самостоятельно на сайте <https://profticket.ru/files/284/blank.pdf>. Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении Электронного билета, на электронный адрес ticket@profticket.ru в срок, указанный на официальном Сайте Театра www.ermolova.ru.

2.2.6 При заполнении заявления на возврат, Покупатель выражает свое полное согласие на обработку персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации,

обработку и использование своих персональных данных. Покупатель подтверждает факт ознакомления с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», и в полной мере осознает и понимает права и обязанности в области защиты персональных данных.

Наименование и адрес Исполнителя (оператора), получающего согласие Покупателя (субъекта персональных данных): Общество с ограниченной ответственностью «ТЕАТРАЛЬНО - КОНЦЕРТНОЕ АГЕНТСТВО «ДИЛЯВЕР», ИНН 7703701309 , юридический адрес: 123056, Москва, ул. Грузинская Б., д. 42, помещение 1, фактический адрес: 115280 , Москва, Ослябинский пер., дом 3.

2.2.7 При невозможности отправки Заявления с адреса электронной почты, указанного при оформлении Электронного билета, заявление можно заполнить в офисе Исполнителя (ООО «Театрально-концертное агентство «Дилявер») по адресу: г. Москва, ул. Велозаводская, д. 4.

2.2.8. Денежные средства Возврата Платежа за Электронный билет (билеты) выплачиваются согласно ценам, указанным на Электронном билете.

2.2.9 Возврат денежных средств по заявлениям, полученным позднее установленного срока, осуществляется согласно п. 2.4 настоящих Правил.

2.3 Правила возврата Платежей по запросу Зрителя в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

2.3.1 Для оформления возврата Электронного билета и получения денежных средств, Пользователю необходимо заполнить Заявление на возврат электронных билетов. Бланк скачивается Зрителем или уполномоченным лицом самостоятельно на сайте <https://profticket.ru/files/284/blank.pdf>. Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении Электронного билета, на электронный адрес ticket@profticket.ru. Также необходимо представить документ, подтверждающий обстоятельства болезни Зрителя либо смерти лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

2.3.2 При заполнении заявления на возврат, Покупатель выражает свое полное согласие на обработку персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных. Покупатель подтверждает факт ознакомления с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», и в полной мере осознает и понимает права и обязанности в области защиты персональных данных.

Наименование и адрес Исполнителя (оператора), получающего согласие Покупателя (субъекта персональных данных): Общество с ограниченной

ответственностью «ТЕАТРАЛЬНО - КОНЦЕРТНОЕ АГЕНТСТВО «ДИЛЯВЕР», ИНН 7703701309 , юридический адрес: 123056, Москва, ул. Грузинская Б., д. 42, помещение 1, фактический адрес: 115280 , Москва, Осябинский пер., дом 3.

2.3.3 При невозможности отправки Заявления с адреса электронной почты, указанного при оформлении Электронного билета, заявление можно заполнить в офисе Исполнителя (ООО «Театрально-концертное агентство «Дилявер») по адресу: г. Москва, ул. Велозаводская, д. 4.

2.3.4. Денежные средства Возврата Платежа за Электронный билет (билеты) выплачиваются согласно ценам, указанным на Электронном билете.

2.4. Правила возврата Платежей в случае отказа посетителя от посещения мероприятия по иным причинам.

2.4.1 Для оформления возврата Электронного билета и получения денежных средств, Пользователю необходимо заполнить Заявление на возврат электронных билетов. Бланк заявления скачивается Зрителем самостоятельно на сайте <https://profticket.ru/files/284/blank.pdf>. Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении Электронного билета, на электронный адрес ticket@profticket.ru

2.4.2 При заполнении заявления на возврат, Покупатель выражает свое полное согласие на обработку персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных. Покупатель подтверждает факт ознакомления с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», и в полной мере осознает и понимает права и обязанности в области защиты персональных данных.

Наименование и адрес Исполнителя (оператора), получающего согласие Покупателя (субъекта персональных данных): Общество с ограниченной ответственностью «ТЕАТРАЛЬНО - КОНЦЕРТНОЕ АГЕНТСТВО «ДИЛЯВЕР», ИНН 7703701309 , юридический адрес: 123056, Москва, ул. Грузинская Б., д. 42, помещение 1, фактический адрес: 115280 , Москва, Осябинский пер., дом 3.

2.4.3 При невозможности отправки Заявления с адреса электронной почты, указанного при оформлении Электронного билета, заявление можно заполнить в офисе Исполнителя (ООО «Театрально-концертное агентство «Дилявер») по адресу: г. Москва, ул. Велозаводская, д. 4.

2.4.4 Денежные средства Возврата Платежа за Электронный билет (билеты) выплачиваются согласно сроку до дня проведения спектакля:

2.4.4.1 не позднее чем за десять дней до дня проведения спектакля

возвращается 100 процентов цены билета;

2.4.4.2 менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня спектакля возвращается 50 процентов цены билета;

2.4.4.3 менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения спектакля возвращается 30 процентов цены билета;

2.4.4.4 В случае отказа посетителя от посещения спектакля, не предусмотренным п.2.3, менее чем за три дня до дня проведения спектакля, стоимость билета не возвращается.