

Приложение № 3 к приказу
от 03.08 2020 г.
№ 44-0

Правила продажи билетов
в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Российский государственный
академический театр драмы имени Федора Волкова»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации; Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральным законом от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»; Федеральным законом от 18.07.2019 г. № 193-ФЗ О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; Положением о театре в Российской Федерации (постановление Правительства Российской Федерации от 25 марта 1999 г. № 329 в ред. Постановления Правительства Российской Федерации от 23.12.2002г. № 919); Уставом Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российский государственный академический театр драмы имени Федора Волкова»
- 1.2. Настоящие Правила продажи и возврата Билетов (далее по тексту Правила) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя и Продавца (Театра) при продаже билетов федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российский государственный академический театр драмы имени Федора Волкова».
- 1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:
 - 1.3.1. Театр - Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Российский государственный академический театр драмы имени Федора Волкова»
Театр имеет следующие сцены: Основная сцена (г. Ярославль, пл. Волкова, д.1), коммерческая вместимость –690 мест; камерная сцена (г. Ярославль, пл. Волкова, д.1), коммерческая вместимость – 100 мест.
 - 1.3.2. Мероприятие - культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт или другое зрелищное представление, введенное в эксплуатацию локальными нормативными актами Театра.
 - 1.3.3. Билет – Бланк строгой отчетности, содержащий билетную информацию (серия и номер билета, наименование Мероприятия, дата и время начала, место проведения, ряд, место, стоимость, возрастной ценз), напечатанный на бланке, изготовленном типографским способом.
 - 1.3.4. Кассовый чек – Бланк строгой отчетности, полученный с использованием кассового аппарата с фискальным накопителем. Документ, подтверждающий расчет Покупателя с Театром.
 - 1.3.5. Чек терминала - документ, выдаваемый банковским терминалом при проведении платежа с использованием безналичных платежных средств (включая, но не ограничиваясь банковскими картами международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard, платежной системой ApplePay, GooglePay, SamsungPay). Является документом, подтверждающим снятие денег со счета Покупателя для перевода их Продавцу, подтверждает сделку между покупателем, банком и продавцом.
 - 1.3.6. Покупатель - физическое лицо, совершившее приобретение Билета, оплатившее его стоимость.
 - 1.3.7. Зритель - лицо, посещающее Мероприятие и предъявляющее Билет в целях подтверждения права на посещение Мероприятия.
- 1.4. Приобретая Билет Театра, Покупатель принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил продажи и возврата билетов.
- 1.5. Покупатель и Зритель несут ответственность за сохранность и целостность Билета, Кассового чека и Чека терминала (при безналичной оплате), необходимых для подтверждения права посещения Мероприятия и подтверждения факта покупки. В случае утери/порчи какого-либо документа, дубликат Театром не выдается. Документы с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями являются недействительными и освобождают Театр от каких-либо обязательств по ним.

1.6. При выявлении факта незаконного приобретения или использования Билета, администрация Театра может принять решение о запрете посещения Зрителем Мероприятия или об удалении Зрителя, допущенного в Театр по такому Билету.

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

1.8. Не производится возврат денежных средств за нереализованное по вине Покупателя или Зрителя право посещения Мероприятия, за исключением случаев, прямо установленных настоящими Правилами.

**2. Правила продажи и возврата билетов через билетные кассы
Федерального государственного бюджетного учреждения культуры
«Российский государственный академический театр драмы имени Федора Волкова»**

2.1. Касса Театра расположена по адресу: г. Ярославль, пл. Волкова, д. 1. Время работы с 10:00 до 19:00, без выходных, обед с 14:00 до 14:30. Тел.: +7 (4852) 72-74-04.

2.2. Продажа билетов в кассах Театра производится в российских рублях по указанным на Билетах ценам (номиналу) за наличный расчет или с использованием безналичных платежных средств (включая, но не ограничиваясь банковскими картами международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard, платежной системой ApplePay, GooglePay, SamsungPay).

2.3. Театр не предоставляет услугу бронирования билетов.

2.4. Театр вправе ограничить количество приобретаемых Покупателем единовременно (в одни руки) билетов на отдельные Мероприятия Театра.

2.5. Билет, приобретаемый в кассе Театра, выдается Покупателю вместе с Кассовым чеком и Чеком терминала (при безналичной оплате).

2.6. Зритель несет ответственность за защиту от копирования индивидуального штрих-кода билета (если он присутствует на билете) и за риск не допуска на мероприятие, если по данному штрих-коду системой электронного контроля доступа уже зафиксирован проход. Каждый штрих-код, расположенный на билете, индивидуален. На мероприятие допускается только первое лицо, предъявившее уникальный штрих-код билета. Повторный проход с использованием одного и того же штрих-кода не допустим.

2.7. В соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая театральный Билет, Зрителям следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении Мероприятий Театра (информация указывается на афишах и на официальном сайте Театра).

2.8. Ответственность за несоблюдение ограничений, установленных в п.2.7. и последующее запрещение допуска в Театр лиц, хотя и имеющих Билет, но не попадающих под указанные ограничения – лежат на лицах, приобретших Билет без учета указанных ограничений или родителях (законных представителях) этих лиц (детей).

2.9. Общий порядок возврата Билетов:

2.9.1. Возврат денежных средств за Билет, приобретенный в кассе Театра, производится только в кассе Театра.

2.9.2. Для возврата денежных средств за Билет, Покупатель обязан предъявить в месте с Билетом, Кассовый чек и Чек терминала (при безналичной оплате) на покупку Билета. Вместе с денежными средствами за возвращенный билет, Покупателю выдается Кассовый чек на возврат покупки.

2.9.3. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные за наличный расчет, производится в аналогичной форме.

2.9.4. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные по безналичному расчету (с использованием банковских карт или других средств платежа), производится на то же платежное средство, с которого была произведена оплата. Для возврата Покупатель обязан предъявить, помимо прочих требуемых документов, платежное средство (банковскую карту или прочее), с которого была оплачена покупка. Сроки и порядок возврата денежных средств устанавливается банком-эмитентом (банком, обслуживающим платежное средство).

2.9.5. Изменение в актерском составе спектакля не являются основанием для возврата билета.

2.10. Порядок возврата Билетов при отмене, замене или переносе Мероприятий по инициативе Театра:

- 2.10.1. Информация о порядке и сроках возврата Билетов по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается в доступном для Зрителей месте на официальном сайте Театра (www.volkovteatr.ru), и в кассовом зале.
- 2.10.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное Мероприятие, действительны на вновь объявленное Театром Мероприятие. При этом Покупатель вправе возвратить Театру приобретенный Билет и потребовать возврата уплаченных за Билет денежных средств. Возврат денежных средств возможен до наступления указанного на Билете времени начала перенесенного или замененного Мероприятия.
- 2.11. Порядок возврата билетов по запросу (инициативе) Покупателя:
- 2.11.1. В случае возврата Билета (Билетов) на мероприятия Театра по запросу (инициативе) Покупателя, Покупатель должен лично обратиться в билетную кассу Театра, где была совершена покупка, и представить следующие документы:
- 2.11.1.1.собственноручно оформленное и подписанное Покупателем Заявление на возврат денежных средств за возвращаемыйБилет (Билеты) по форме Приложения № 4 к Приказу Театра об утверждении правил продажи и возврата билетов;
- 2.11.1.2.документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления и копию);
- 2.11.1.3.оригинал Билета (Билетов);
- 2.11.1.4.оригинал Кассового чека.
- 2.11.1.5.оригинал Чека терминала, в случае оплаты покупки Билета (Билетов) с помощью безналичного платежного средства (банковской карты или прочего);
- 2.11.2. Возврат денежных средств осуществляется в следующем порядке:
- 2.11.2.1.при обращении не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 100 (сто) процентов стоимости Билета;
- 2.11.2.2.при обращении менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 50 (пятьдесят) процентов стоимости Билета;
- 2.11.2.3.при обращении менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 30 (тридцать) процентов стоимости Билета;
- 2.11.2.4. при обращении менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия, Театр не возвращает деньги за Билет.
- 2.11.2.5.Ограничения, установленные пунктами 2.11.2.2-2.11.2.4 не распространяются на случаи возврата Билетов, определенные пунктом 2.11.3 настоящих Правил.
- 2.11.3. В случае, отказа Зрителя от посещения Мероприятия 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 РФ и до момента принятия Правительством РФ нормативно-правового акта, определяющего правила и условия возврата Билета по настоящему основанию, возврат Билета осуществляется в следующем порядке:
- 2.11.3.1.Покупатель имеет право возвратить по одному Билету на каждое Мероприятие, посещение которого было невозможно ввиду наступления одного из указанных в пункте 2.11.3. оснований.
- 2.11.3.2.Покупатель обязан не позднее указанного на билете времени начала Мероприятия, обратиться в Театр с отказом от посещения Мероприятия (с указанием конкретной причины отказа) и, помимо документов, указанных в пункте 2.11.1, предоставить копию документа (справки, листка нетрудоспособности), подтверждающего факт болезни или копии документов, подтверждающих родство Покупателя (Зрителя) с умершим близким родственником/членом семьи и копию свидетельства о смерти.
- 2.12. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Пользователю. Платежи осуществляются в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом, платежными системами.
- 2.13. Размер ответственности Театра перед Покупателем ограничен стоимостью оплаченных Билетов, спорные вопросы между Театром и Пользователем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

3. Правила продажи и возврата электронных билетов на официальном сайте
Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российский государственный
академический театр драмы имени Федора Волкова»

- 3.1. Возможность покупки Электронных билетов на сайте Театра предоставляется Пользователям, прошедшим регистрацию и подтвердившим адрес электронной почты.
- 3.2. Продажа Электронных билетов на сайте Театра производится в российских рублях по указанным на сайте ценам (номиналу) с использованием безналичных платежных средств (включая, но не ограничиваясь банковскими картами международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard, платежной системой системой ApplePay, GooglePay, SamsungPay).
- 3.3. Театр вправе ограничить количество приобретаемых единовременно (в одном Заказе) Электронных билетов на отдельные Мероприятия Театра. Один Заказ может содержать билеты только на одно Мероприятие.
- 3.4. Заказ на определенное Мероприятие оформляется на странице покупки, из раздела «Афиша», блока календаря на главной странице сайта со ссылкой «Купить билет». Страница покупки содержит название спектакля, блок со ссылками на конкретные даты Мероприятия, схематичное изображение зала с выделенными свободными для заказа местами на определенную дату. На схеме зала свободные места отмечены один цветом.
- 3.5. Нажатие на свободное место приводит к включению его в Заказ, при этом на схеме такое место выделяется оформлением, а в нижней части страницы появляется блок Заказа с указанием количества билетов и общей стоимости Заказа. Повторное нажатие на выбранное место приводит к исключению его из Заказа, при этом в нижнем блоке изменяется количество билетов и общая стоимость Заказа. Каждое место при выборе бронируется на 30 минут, если в течение этого времени место не выкуплено, оно исключается из Заказа и появляется в свободной продаже.
- 3.6. При этом, приобрести билет возможно исключительно при согласии зрителя с условиями пользовательского соглашения и согласия с обработкой и использованием персональных данных зрителя, указанных им при оформлении заказа на условиях и для целей, определенных пользовательским соглашением Театра.
- 3.7. Для оплаты Заказа необходимо нажать на нижний блок Заказа, на котором указано количество билетов и общая стоимость; в открывшемся блоке необходимо перепроверить название Мероприятия, дату проведения и выбранные места. Нажатие кнопки «ОПЛАТИТЬ» приводит к открытию формы оплаты на сайте компании-эквайринга, ответственной за обработку платежей. В открывшейся форме необходимо ввести данные любого доступного вам средства платежа.
- 3.8. В случае успешной оплаты компания-эквайринг отправляет Покупателю Электронный чек на указанный им адрес электронной почты, а сайт Театра генерирует Электронный билет (билеты) и также отправляет их на электронную почту Покупателя; письмо также содержит ссылку на скачивание дубликата Электронного билета (билетов). Все электронные билеты по всем Заказам Покупателя доступны на сайте Театра в подразделе «Заказы» раздела «Личный кабинет».
- 3.9. Рекомендуем распечатать Электронный билет на печатающем устройстве (принтере) на листе бумаги формата А4 (односторонняя печать). Театр не предоставляет услугу печати Электронного билета. Приобретенные Покупателем Электронные билеты можно предъявить на экране электронного устройства в случае не считывания с экрана телефона Театр ответственности не несет. Экран электронного устройства может быть поврежден, а также в луче сканера может бликовать — это мешает правильно распознать информацию.
- 3.10. При оплате Электронного билета на сайте Театра действуют следующие Правила его использования:
 - 2.10.1. Электронный билет предоставляет право пройти в Театр через систему контроля доступа, на указанное в Электронном билете Мероприятие Театра;
 - 2.10.2. Электронный билет действителен для одного лица, и дает право однократного прохода на указанное в Электронном билете Мероприятие Театра;
 - 2.10.3. Электронный билет с исправлениями (выполненным ручкой, карандашом или иным пишущим предметом, либо выполненными на печатающем устройстве или нанесенные на билет иным способом) считается недействительным;
 - 2.10.4. В случае необходимости подтверждения прав на посещение Мероприятия Театра (в том числе для урегулирования возможных спорных ситуаций между Зрителями) Зрителю необходимо предъявить

сотруднику Театра (билетеру, администрации) Электронный чек, подтверждающий факт оплаты Электронного билета на сайте Театра;

- 3.11. Театр имеет право ограничить Пользователя в использовании личного кабинета на сайте Театра и покупке Электронных билетов на Мероприятия Театра в случае нарушения Пользователем утвержденных Театром и размещенных на сайте правил и требований.
- 3.12. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность Билета, не на официальном сайте Театра.
- 3.13. В соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая театральный Билет, Зрителям следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении Мероприятий Театра (информация указывается на афишах и на официальном театральном сайте).
- 3.14. Ответственность за несоблюдение ограничений, установленных в п.3.13. и последующее запрещение допуска в Театр лиц, имеющих Билет, но не попадающих под указанные ограничения – лежат на лицах, приобретших Билет без учета указанных ограничений или родителях (законных представителях) этих лиц (детей).
- 3.15. Возврат денежных средств Театром производится только за Электронные билеты, только приобретенные на официальном сайте Театра (www.volkovteatr.ru).
- 3.16. Возврат денежных средств осуществляется только на то платежное средство, с которого осуществлялась оплата при покупке Электронных билетов.
- 3.17. Изменение в актерском составе спектакля не являются основанием для возврата билета.
- 3.18. Порядок возврата денежных средств в случае отмены, замены, переноса Мероприятия по инициативе Театра:
- 3.18.1. Информация о порядке и сроках возврата денежных средств за Электронный билет по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается на официальном Сайте (www.volkovteatr.ru) и в кассовом зале.
- 3.18.2. Электронный билет, купленный на перенесенное или замененное Мероприятие, действителен на вновь объявленное Мероприятие, при этом Покупатель вправе потребовать возврата уплаченных за Электронный билет денежных средств.
- 3.18.3. Денежные средства за возвращенный Электронный билет выплачиваются (перечисляются) исходя из стоимости (номинала), указанной на Электронном билете.
- 3.19. Порядок возврата денежных средств за оплаченный Электронный билет по инициативе Покупателя:
- 3.19.1. Покупатель имеет право обратиться в Театр с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный Электронный билет, путем направления на электронную почту volkovfeedback@yandex.ru:
- 3.19.1.1. Собственноручно оформленное и подписанное Покупателем Заявление на возврат денежных средств за возвращенный Билет (скан-копия или фотография) по форме Приложения № 5 к Приказу Театра об утверждении правил продажи и возврата билетов.
- 3.19.1.2. Электронный билет.
- 3.19.1.3. Электронный чек.
- 3.19.2. В случае отказа от посещения Мероприятия Театра, и обращения Покупателя с заявлением о возврате денежных средств за Электронный билет, возврат осуществляется в следующем порядке:
- 3.19.2.1. при обращении не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 100 (сто) процентов стоимости Электронного билета;
- 3.19.2.2. при обращении менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 50 (пятьдесят) процентов стоимости Электронного билета;
- 3.19.2.3. при обращении менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 30 (тридцать) процентов стоимости Электронного билета;
- 3.19.2.4. при обращении менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия, Театр не возвращает деньги за Электронный билет.
- 3.19.2.5. Ограничения, установленные пунктами 3.19.2.2-3.19.2.4. не распространяются на случаи возврата Билетов, определенные пунктом 3.19.3. настоящих Правил.

3.19.3. В случае, отказа Зрителя от посещения Мероприятия 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 РФ и до момента принятия Правительством РФ нормативно-правового акта, определяющего правила и условия возврата Билета (в том числе Электронного билета) по настоящему основанию, возврат Электронного билета осуществляется в следующем порядке:

3.5.3.1. Покупатель имеет право возвратить по одному Билету на каждое Мероприятие, посещение которого было невозможно ввиду наступления одного из указанных в пункте 3.19.3. оснований.

3.5.3.2. Покупатель обязан не позднее указанного на билете времени начала Мероприятия, обратиться в Театр с отказом от посещения Мероприятия (с указанием конкретной причины отказа) и, помимо документов, указанных в пункте 3.19.1, предоставить скан-копии или фотографии документа (справки, листка нетрудоспособности), подтверждающего факт болезни или копии документов, подтверждающих родство Покупателя (Зрителя) с умершим близким родственником/членом семьи и копию свидетельства о смерти.

3.20. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Пользователю. Платежи осуществляются в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом, платежными системами.

3.21. Размер ответственности Театра перед Покупателем ограничен стоимостью оплаченных Билетов, спорные вопросы между Театром и Пользователем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

**4. Правила продажи и возврата билетов через уполномоченных агентов
федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российский государственный
академический театр драмы имени Федора Волкова»**

4.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, Театр заключает договоры с уполномоченными агентами, список и контактная информация которых публикуется на сайте Театра (www.volkovteatr.ru).

4.2. Билеты, реализуемые Уполномоченными агентами, имеют номинальную стоимость, установленную Театром. Уполномоченный агент не имеет права устанавливать дополнительные сборы.

4.3. Театр вправе ограничить количество приобретаемых Покупателем единовременно (в одни руки) билетов на отдельные Мероприятия Театра.

4.4. Зритель несет ответственность за защиту от копирования индивидуального штрих-кода билета и за риск не допуска на мероприятие, если по данному штрих-коду системой электронного контроля доступа уже зафиксирован проход. Каждый штрих-код, расположенный на билете, индивидуален. На мероприятие допускается только первое лицо, предъявившее уникальный штрих-код билета. Повторный проход с использованием одного и того же штрих-кода не допустим.

4.5. В соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая театральный Билет, Зрителям следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении Мероприятий Театра (информация указывается на афишах и на официальном театральном сайте).

4.6. Ответственность за несоблюдение ограничений, установленных в п.4.5. и последующее запрещение допуска в Театр лиц, имеющих Билет, но не попадающих под указанные ограничения – лежат на лицах, приобретших Билет без учета указанных ограничений или родителях (законных представителях) этих лиц (детей).

4.7. Реализация билетов производится по ценам театра, при этом уполномоченным агентам не допускается устанавливать дополнительные сборы, сверх стоимости, установленной театром.

4.8. На основании заключенных договоров, Уполномоченные агенты реализуют билеты на Бланках строгой отчетности утвержденных Театром.

4.9. Также при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты), вправе реализовывать Билеты на собственных бланках строгой отчетности, если это предусмотрено договором.

4.10. Порядок возврата Билетов при отмене, замене или переносе Мероприятий по инициативе Театра:

4.10.1. Информация о порядке и сроках возврата Билетов по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается в доступном для Зрителей месте на официальном сайте Театра (www.volkovteatr.ru) и в кассовом зале.

4.10.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное Мероприятие, действительны на вновь объявленное Театром Мероприятие, при этом Покупатель вправе возвратить Уполномоченному агенту приобретенный Билет и потребовать возврата уплаченных за Билет денежных средств. Возврат денежных средств возможен до наступления указанного на Билете времени начала перенесенного или замененного Мероприятия.

4.10.3. Изменение в актерском составе спектакля не является основанием для возврата билета.

4.11. Порядок возврата билетов по запросу (инициативе) Покупателя:

4.11.1. Билеты, приобретенные у Уполномоченных агентов Театра, подлежат возврату по месту приобретения.

4.11.2. Возврат денежных средств осуществляется в следующем порядке:

4.11.2.1. при обращении не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 100 (сто) процентов стоимости Билета;

4.11.2.2. при обращении менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 50 (пятьдесят) процентов стоимости Билета;

4.11.2.3. при обращении менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 30 (тридцать) процентов стоимости Билета;

4.11.2.4. при обращении менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия, возврат не осуществляется.

4.11.2.5. Ограничения, установленные пунктами 4.11.2.2-4.11.2.4 не распространяются на случаи возврата Билетов, определенные пунктом 4.11.3 настоящих Правил.

4.11.3. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия 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 РФ и до момента принятия Правительством РФ нормативно-правового акта, определяющего правила и условия возврата Билета по настоящему основанию, возврат Билета осуществляется в следующем порядке:

4.11.3.1. Покупатель имеет право возвратить по одному Билету на каждое Мероприятие, посещение которого было невозможно ввиду наступления одного из указанных в пункте 4.11.3. оснований.

4.11.3.2. Покупатель обязан не позднее указанного на билете времени начала Мероприятия, обратиться к уполномоченному агенту с отказом от посещения Мероприятия (с указанием конкретной причины отказа), предоставить (скан-копии или фотографии) документа (справки, листка нетрудоспособности), подтверждающего факт болезни или копии документов, подтверждающих родство Покупателя (Зрителя) с умершим близким родственником/членом семьи и копию свидетельства о смерти.