

14.05.2026

ПРИКАЗ

№

43

Об утверждении Порядка возврата билетов, приобретенных на мероприятия, проводимые ГБУК г. Москвы «МГАТ «Русская песня»

В соответствии со ст.52.1 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок возврата билетов, приобретенных на мероприятия, проводимые ГБУК г. Москвы «МГАТ «Русская песня» (далее – Порядок) в соответствии с приложением к настоящему приказу.
2. Секретарю руководителя Емельяненко М.П., довести настоящий приказ до сведения всех руководителей структурных подразделений ГБУК г. Москвы «МГАТ «Русская песня» по состоянию на дату ввода в действие Порядка.
3. Начальнику отдела цифровых технологий Рыжкову А.А. разместить на сайте ГБУК г. Москвы «МГАТ «Русская песня» Порядок и форму заявления о возврате денежных средств за билеты.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Первый заместитель
художественного руководителя



С.М. Рябов

Исполнитель: Овчинникова Т.О., Николаева Н.С.

Приложение
к приказу Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
«Московский государственный академический
театр «Русская песня»
от «14» 05 2026 г. № 43

**Порядок возврата билетов,
приобретенных на мероприятия, проводимые
ГБУК г. Москвы «МГАТ «Русская песня»**

I. Общие положения

1.1. Приобретая билет на мероприятия ГБУК г. Москвы «Московский государственный академический театр «Русская песня» (далее – Театр), Покупатель заключает с Театром договор возмездного оказания услуг в сфере культуры и выражает своё согласие на соблюдение Правил посещения Театра и Порядка возврата билетов, являющихся условиями этого договора, обязуется их придерживаться.

1.2. Порядок возврата билетов разработан в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условия возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» и иными нормативными актами, регламентирующими порядок возврата билетов, и устанавливает порядок возврата билетов и на мероприятия, организатором которых является Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Московский государственный академический театр «Русская песня» (далее – Театр).

II. Основные понятия и определения

Билет/электронный билет - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, организатором которого является Театр;

Покупатель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, организатором которого является Театр, оплатившее Билет/электронный Билет.

Мероприятие – зрелищное мероприятие, организатором которого является Театр.

Билетный оператор – официальный партнер Театра, на основании соответствующих заключенных договоров уполномоченный Театром реализовывать Билеты на мероприятия, организатором которых выступает Театр. Информация о Билетных операторах размещена на официальном сайте Театра.

Номинальная стоимость Билета – стоимость Билета, устанавливаемая Театром, не включает в себя стоимость дополнительных услуг, оказываемых Билетным оператором, при реализации входных документов.

III. Порядок возврата Билета

3.1. Покупатель вправе вернуть Билет в следующих случаях:

3.1.1. отмены, замены либо переноса Мероприятия по инициативе Театра. При этом Покупателю возмещается полная номинальная стоимость Билета в сроки, установленные настоящими Порядком.

3.1.2. отказ от посещения мероприятия Покупателем в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя либо смертью его родственников.

3.1.3. добровольный отказ от посещения Мероприятия по иным причинам. В таком случае возмещаемая номинальная стоимость Билета будет зависеть от даты его возврата.

3.2. Во всех случаях при возврате Билета Покупатель обязан заполнить Заявление на возврат денежных средств за билеты установленного образца (Приложение № 1 к настоящему Порядку), которое можно получить у кассира Театра или скачать с сайта Театра, при подаче заявления предъявить документ, удостоверяющий личность, и приложить к заявлению копию электронного кассового чека. **В случае утраты, порчи кассовые чеки и билеты восстановлению не подлежат.**

3.3. В случае направления заявления по почте к заявлению должна быть приложена копия документа, удостоверяющего личность.

3.4. В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Покупатель вправе вернуть Билет при соблюдении следующих условий:

а) Билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с болезнью или смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.7. настоящего Порядка) представлены в Театр либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении до начала проведения Мероприятия;

в) документы, указанные в пунктах 4.4, 4.5 настоящего Порядка, представлены в сроки, установленные настоящим Порядком;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) Билет приобретен до возникновения у Покупателя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия, или до даты смерти родственника.

3.5. Возврат Билета в кассу Театра осуществляется в случае, если Билет приобретался непосредственно в кассе Театра.

3.6. Возврат Билета, приобретенный у Билетного оператора, производится билетному оператору.

3.7. Возврат Билета, приобретенный на сайте Театра, производится билетному оператору, в соответствии с п.3.10 Порядка.

3.8. Театр вправе отказать Покупателю в возврате номинальной стоимости Билета в следующих случаях:

- если Покупатель вернул Билет менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

- если Покупатель был удален из Театра при посещении Мероприятия за невыполнение законных требований администрации и обслуживающего персонала Театра, либо за нарушение общественного порядка и Правил посещения Театра;

- если предоставленные Покупателем документы не соответствуют требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

3.9. В случае переноса Мероприятия на другую дату Покупатель вправе обратиться за возвратом полной номинальной стоимости Билета. Денежные средства возвращаются Покупателю в течение 10 (десяти) календарных дней с даты подачи соответствующего заявления.

3.10. Заявление о возврате Билета подается в кассу Театра (если Билет приобретался непосредственно в кассе Театра), а также может быть направлено в адрес Театра заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или по электронной почте Театра в электронной форме.

Заявление о возврате Билета при покупке Билета у билетного оператора подается билетному оператору, а также может быть направлено в адрес билетного оператора заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, или посредством заполнения заявления через сайт билетного оператора.

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Покупателя, оригинал неиспользованного Билета, кассовый чек, который является бланком строгой отчетности.

При возврате электронного билета, к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

3.11. В случае подачи заявления о возврате представителем Покупателя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

3.12. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром в день их получения. Билетный

оператор вправе установить свой порядок приема и регистрации заявлений о возврате, размещаемый им на своем сайте.

3.13. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Театр или билетный оператор (в соответствии с п.3.10 Порядка) осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Покупателем условий, указанных в настоящих Правилах, и сообщает об этом Покупателю (его представителю).

3.14. В случае принятия решения об отказе в возврате денежных средств Театр или билетный оператор (в соответствии с п.3.10 Порядка) не позднее 5 дней со дня принятия решения сообщает Покупателю о принятом решении одним из следующих способов:

- вручает Покупателю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный Билет (далее - уведомление об отказе);

- отправляет 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 Покупателю решения об отказе в возврате денежных средств указывается Покупателем в заявлении о возврате.

3.15. О принятом решении о возврате денежных средств Покупателю (его представителю) Театр или билетный оператор (в соответствии с п.3.10 Порядка) в течение 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Покупателя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения Покупателю решения о возврате денежных средств указывается Покупателем в заявлении о возврате.

3.16. Театр или билетный оператор осуществляет возврат денежных средств Покупателю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств:

3.16.1. В случае приобретения Билета за наличный расчет, возврат денежных средств по заявлению осуществляется непосредственно Покупателю, подавшему заявление о возврате при личном посещении Театра или билетного оператора (в соответствии с п.3.10 Порядка), либо через представителя (законного представителя), действующего на основании надлежащим образом оформленной доверенности.

3.16.2. В случае приобретения Билета за безналичный расчет зачисление денежных средств по Заявлению осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата Билета. При этом сроки зачисления денежных средств устанавливаются правилами платежных систем.

3.17. В случае отмены, замены или переноса мероприятия, Организатором которого является сторонняя организация, возврат стоимости

Билета (абонеента) осуществляет Организатор, указанный на лицевой стороне кассового чека и Билета.

IV. Порядок и условия возврата Покупателем Билетов, в случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя или в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

4.1. В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия в связи с его болезнью, либо в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации Покупатель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления размещена на сайте Театра, сайте билетного оператора, а также предоставляется в кассе Театра.

4.2. Заявление о возврате в связи с болезнью Покупателя или в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, представляется Покупателем (его представителем) в Театр или билетному оператору (если Билет приобретался у билетного оператора), либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов **до начала мероприятия**, на которое Покупателем приобретен Билет.

4.3. Подача заявления о возврате в связи с болезнью Покупателя или в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, в Театр или билетному оператору производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Покупателя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью Покупателя или в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Покупателя.

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

а) оригинал неиспользованного Билета либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

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

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

а) оригинал неиспользованного Билета на посещение Мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Покупателя 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 Покупателя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Покупателя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

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

4.7. В случае невозможности представления Покупателем в срок, указанный в пункте 4.2 настоящего раздела Порядка, копии листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), или документов, указанных в пункте 4.5 настоящего раздела Порядка Покупатель представляет такие документы **в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия** при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью Покупателя или в связи со смертью родственника, и иные документы представлены Покупателем **до начала проведения Мероприятия**.

4.8. В случае подачи Покупателем заявления о возврате в связи с болезнью Покупателя или в связи со смертью его родственника в электронной форме Покупатель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью Покупателя и документы, указанные в пунктах 4.4 или 4.5 настоящего раздела Порядка, не позднее 14 дней со дня проведения Мероприятия.

4.9. Заявление о возврате в связи с болезнью Покупателя или в связи со смертью его родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром в день их получения.

4.10. Театр в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью Покупателя или в связи со смертью его родственника и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен:

- заявления о возврате в связи с болезнью до 30 дней.
- заявления о возврате в связи со смертью родственника – до 20 дней.

4.11. В случаях, предусмотренных пунктом 4.7. настоящего Порядка, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в организацию исполнительских искусств либо уполномоченному лицу в полном объеме документов.

4.12. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью Покупателя или смертью его родственника и прилагаемых к нему документов, Театр принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 4.13. настоящего Порядка, и сообщает об этом Покупателю (его представителю) в порядке, предусмотренном пп. 3.13, 3.14 настоящего Порядка.

4.13. В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия в связи с болезнью ребенка или члена семьи Покупателя, деньги за Билет возвращаются за 1 (Один) Билет, приобретенный для заболевшего лица. При предоставлении Покупателем больничного листа, оформленного по причине ухода за больным ребенком, деньги за Билет возвращаются за 1 (Один) Билет лицу, оформившему соответствующий больничный лист.

4.14. Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с разделом IV настоящего Порядка.

4.15. При обращении Покупателя за возвратом денежных средств за Билет, Театр вправе предложить заявителю эквивалентную замену Билета на Билет другого Мероприятия Театра.

IV. Порядок возврата денежных средств

4.1. В случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат денежных средств за Билет Театр осуществляет в полном размере номинальной стоимости Билета.

4.2. В случае добровольного отказа Покупателя от посещения Мероприятия по иным причинам (п.3.1.3. Порядка) возмещаемая номинальная стоимость Билета будет зависеть от даты его возврата:

№ п/п	Срок возврата	Номинальная стоимость Билета
1	10 и более дней до посещения Мероприятия	100%
2	5-9 дней до посещения Мероприятия	50%
3	3-5 дней до посещения Мероприятия	30%
4	Менее 3 дней до посещения Мероприятия	0%

4.3. Возврат денежных средств осуществляется только в случае, если бланк Билета не был использован для прохода на Мероприятие.

4.4. Театр не возмещает сервисный сбор и стоимость иных дополнительных услуг, взимаемые при продаже билетов билетными операторами.

Приложение № 1
к Порядку возврата билетов, приобретенных
на мероприятия, проводимые ГБУК г. Москвы
«Московский государственный академический
театр «Русская песня»

**Форма заявления
на возврат денежных средств за билеты**

Первому заместителю директора
художественного руководителя
ГБУК г. Москвы «МГАТ
«Русская песня» Рябову С. М.

От _____

Адрес: _____

Паспорт: Серия _____

Номер _____

Выдан _____

Тел: _____

Заявление на возврат денежных средств за билеты

Прошу Вас осуществить возврат средств по оплаченному билету серия _____
номер _____ на мероприятие
« _____ » _____ 20 г.

Причина возврата _____

Возврат произведен _____

(по карте или наличными деньгами, пужное вписать)

С условиями возврата ознакомлен(а).

Подпись

« _____ » _____ 20 г.