

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Нижегородская государственная  
консерватория им. М.И.Глинки»**

Принято  
Ученым советом  
Протокол № 5  
от «09» февраля 2021г.

Утверждаю  
Ректор консерватории  
Ю.Е. Гуревич  
«10» февраля 2021г.



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

г. Нижний Новгород

О возврате билетов (абонементов)

### **1. Общие положения**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г., Основами законодательства Российской Федерации о культуре № 3612-1 от 09 октября 1992г. и принято с целью урегулирования вопросов возврата билетов (абонементов) на мероприятия (концерты, спектакли и др.), организуемые и проводимые федеральным государственным образовательным учреждением высшего образования «Нижегородская государственная консерватория им. М.И. Глинки» (далее – Консерватория).

2. Возврат билетов производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия, отказа посетителя от посещения мероприятия.

3. Информация о замене, переносе или отмене мероприятия размещается заблаговременно на сайте и на информационных носителях в здании Консерватории. В случае, если при покупке билета зрителем был предоставлен контактный телефон, о замене, переносе или отмене мероприятия зритель может быть информирован по телефону.

4. Билеты, приобретенные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятия.

5. Денежные средства за билеты и абонементы выплачиваются в размере, указанном на бланке билета (абонемента).

6. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, замененным и перенесенным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

7. Билеты принимаются к возврату с возмещением их стоимости зрителю только до дня, в который запланировано проведение мероприятия, а в случаях замены или переноса мероприятия – до дня в который изначально планировалось проведение перенесенного мероприятия или запланирован показ поставленного взамен.

8. При отмене мероприятия возврат билетов производится, начиная со дня распоряжения об отмене, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после даты в которую мероприятие должно было состояться.

9. Изменения в исполнительском составе не являются основанием для возврата билета. Консерватория оставляет за собой право вносить изменения в состав исполнителей, занятых в мероприятии, без предварительного уведомления зрителей.

10. Абонементы могут быть возвращены в Консерваторию только полным комплектом до начала первого мероприятия, входящего в абонемент. Отдельные билеты из абонемента обмену и возврату не подлежат.

11. Билеты и абонементы, реализованные Консерваторией в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, к возврату не принимаются.

## **II. Возврат билетов (абонемента) приобретенных в кассе Консерватории**

1. Зритель (его законный представитель или представитель на основании надлежащим образом оформленной доверенности), желающий вернуть билет (абонемент), должен лично обратиться в кассу Консерватории.

2. Для оформления возврата в кассе, зрителю необходимо представить следующие документы:

а) Документ, удостоверяющий личность;

б) Оригинал Билета (бланк строгой отчетности - БСО). Билет, распечатанный на бланке строгой отчетности, должен быть действительным, соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г., не должен иметь повреждений, исправлений, наклеек. В случае повреждения, порчи, утраты билетов, дубликаты билетов не выдаются и их стоимость не возвращается;

в) Кассовый чек;

г) Заявление о возврате денежных средств (Приложение № 1 к настоящему Положению).

3. Выплата денежных средств за билеты, купленные за наличный расчет в кассе Консерватории, осуществляется в наличной форме с оформлением кассового чека на возврат.

4. Выплата денежных средств за билеты, купленные в кассе Консерватории через банковский терминал, осуществляется на банковскую карту, по которой был проведен платеж с оформлением чека на возврат. Денежные средства поступают на карту в течение 45 рабочих дней в зависимости от работы банка-эмитента. Обратиться за возвратом денежных средств на банковскую карту может только держатель карты.

5. Объем возвращаемых денежных средств:

Причина отказа	Объем возвращаемых средств	Примечание
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе театра	100% стоимости приобретенного билета	С согласия посетителя Консерватория вместо возврата билета вправе организовать посещение того же мероприятия в другое время или посещение другого мероприятия
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам (болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника)	100% стоимости приобретенного билета	Основания отказа подтверждаются документально. Консерватория вместо возврата билета вправе организовать посещение того же мероприятия в другое время или посещение другого мероприятия
Отказ посетителя от посещения мероприятия за 10 и более дней до его проведения	100% стоимости приобретенного билета	Консерватория вместо возврата билета вправе организовать посещение того же мероприятия в другое время или посещение другого мероприятия
Отказ посетителя от посещения мероприятия за 5–9 дней до его проведения	50% стоимости приобретенного билета	
Отказ посетителя от посещения мероприятия за 3–4 дня до его проведения	30% стоимости приобретенного билета	
Отказ посетителя от посещения мероприятия за менее чем 3 дня до его проведения	стоимость билета не возвращается	

### **III. Порядок возврата билетов, приобретенных на сайте Консерватории (<http://nnovcons.ru/afisha/>) у официального распространителя - ООО «Гриф Т».**

1. Возврат денежных средств за электронные билеты, приобретенные на сайте Консерватории, производится официальным распространителем.

2. Объем возвращаемых денежных средств установлен пунктом 5 раздела II настоящего Положения.

#### **IV. Порядок возврата билетов (абонементов) приобретенных у официального распространителя - ООО «КАССИР.РУ НИЖНИЙ НОВГОРОД», ООО «Тикет Бэст»**

1. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассах официальных распространителей, производится в кассах официальных распространителей.

2. Возврат денежных средств за электронные билеты, приобретенные на сайтах официальных распространителей, производится официальными распространителями.

3. Консерватория не производит возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассах и на сайтах официальных распространителей. Заявления о возврате денежных средств за билеты, приобретенные в кассах и на сайтах официальных распространителей, Консерваторией к рассмотрению не принимаются.

4. Заявления о возврате денежных средств за билеты подаются зрителями непосредственно официальному распространителю.

5. Объем возвращаемых денежных средств за билеты, приобретенные в кассах и на сайтах официальных распространителей, установлен пунктом 5 раздела II настоящего Положения.

6. Возврат комиссионных сборов и других выплат за услуги официальных распространителей, Консерваторией не производится.

Ректору ННГК  
Ю.Е. Гуревичу

Фамилия, Имя, Отчество \_\_\_\_\_

Паспорт: серия, номер \_\_\_\_\_ кем, где и когда выдан \_\_\_\_\_

Зарегистрирован по адресу \_\_\_\_\_ Контактный телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат билетов, приобретенных в кассе театра

на спектакль « \_\_\_\_\_ »

дата спектакля \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года.

Причина возврата билетов \_\_\_\_\_

#### за наличный расчет

Прошу вас произвести возврат наличных денежных средств на сумму \_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.

сумма прописью

за \_\_\_\_\_ билет(а)

количество

Подтверждаю получение денежных средств в размере \_\_\_\_\_

(сумма прописью)

и кассового чека на возврат прихода на сумму \_\_\_\_\_

(цифрами)

подпись \_\_\_\_\_

#### через банковский терминал

Прошу вас произвести возврат безналичных денежных средств на сумму \_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.

сумма прописью

за \_\_\_\_\_ билет(а)

количество

Подтверждаю получение:

кассового чека на возврат прихода на сумму \_\_\_\_\_

(цифрами)

и слип-чека \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

Приложение на \_\_\_\_\_ листах:

1. Билет: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

2. Билет: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

3. Билет: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

4. Кассовый чек № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

## Причина отсутствия кассового чека

---

Дата сдачи: \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года, время: \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут

Подпись заявителя: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись кассира: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

Все поля обязательны для заполнения.

Даю согласие на обработку персональных данных Консерватории

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /