

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ТЕАТР ЭРМИТАЖ»

П Р И К А З

23 апреля 2021 г.

№ 22

Об утверждении правил возврата билетов (электронных билетов)

В целях исполнения Постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. N 1491 г. Москва "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" **приказываю:**

1. Утвердить правила возврата билетов (электронных билетов) ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» Приложение №1 к настоящему приказу.
2. Назначить ответственным за приём и обработку заявлений о возврате билетов начальника отдела реализации билетов О. С. Ляпину.
3. Разместить дополнительную информацию о возврате билетов на официальном сайте театра ermistage.ru.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Первый заместитель
художественного руководителя



В.Н. Флейшер

**Правила ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» порядка возврата билетов
(электронных билетов) в случае отказа посетителей от посещения зрелищных
мероприятий
ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж»**

I. Общие положения

1. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимые ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищных мероприятий в случаях отказа посетителей от их посещения, порядок возврата денежных средств за возвращённые посетителями билеты (электронные билеты), в случае отказа посетителей от их посещения.
2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:
«билет», «электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого организацией исполнительских искусств или музеем;
«посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет).

II. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) на проводимое ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищного 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 (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). (Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 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»).
4. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» лично, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.
5. Представление заявления о возврате ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

6. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, при возврате электронного билета, к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

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

8. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» 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).

9. В срок, не превышающий 10 дней со дня приёма заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 13 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 16 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» 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 (электронный билет (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 ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж».

12. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет), рассчитывается ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищного 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 (электронный билет) на основании заявления о возврате билета (электронного билета) с учётом соблюдения пунктов 5-7 настоящих Правил:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета.
- в случае отказа посетителя от посещения ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищного мероприятия менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» вправе не возвращать посетителю стоимость билета;
- билеты, реализованные ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, (в том числе льготы, скидки), по решению ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» могут не приниматься к возврату.;
- билеты формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утверждённым уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж», билеты ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж», содержащие исправления, поддельные билеты, являются недействительными, не дают права на посещение ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

III. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов) ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» на проводимые зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

14. В случае отказа посетителя от посещения проводимого) ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. (Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 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»).

15. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» лично, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретён билет (электронный билет).

16. Представление заявления о возврате в связи с болезнью ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» 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.

17. 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 посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

18. 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.

19. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 15 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 17 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 15 настоящих Правил.

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 15-17 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

20. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» 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).

21. ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» в течение 10 дней со дня приёма 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.

В случаях, предусмотренных пунктом 19 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» в полном объёме документов, указанных в пунктах 15-17 настоящих Правил.

22. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 25 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

23. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 25 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» 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 ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

24. ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж».

25. В случае отказа посетителя от посещения, ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищного мероприятия в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (билеты формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утверждённым уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж», билеты ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж», содержащие исправления, поддельные билеты, являются недействительными, не дают права на посещение ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату);

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 19 настоящих Правил) в ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» представлены либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 17 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 15 - 19 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), приобретённые до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

IV. Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

26. В случае отказа посетителя от посещения проводимого ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищного 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 утверждается Министерством культуры Российской Федерации в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 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»).

27. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретён билет (электронный билет).

28. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» 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.

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

а) оригинал неиспользованного билета, электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

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).

30. 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.

31. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 27 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 29 настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного 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 27 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 29 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

32. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» 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).

33. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 31 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» в полном объеме документов, указанных в пункте 29 настоящих Правил.

34. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 37 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

35. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 37 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж», 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 ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

36. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж».

37. В случае отказа посетителя от посещения проводимого ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищного 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 (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (билеты формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж», билеты ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж», содержащие исправления, поддельные билеты, являются недействительными, не дают права на посещение ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату);

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 31 настоящих Правил) представлены в ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» либо направлены заказным почтовым отправлением с

описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 29 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 27-30 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 зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

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

38. Возврат полной стоимости билета (электронного билета) в случае возврата посетителем, на проводимые ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищные мероприятия при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтверждёнными 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 зрелищного мероприятия