



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«АКАДЕМИЧЕСКИЙ ТЕАТР КОМЕДИИ ИМ. Н.П. АКИМОВА»

ПРИКАЗ

03 октября 2022 г.

№ 193

Об утверждении Положения о порядке возврата театральных билетов, абонементов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Академический театр Комедии им. Н.П. Акимова»

В соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации от 07.02.1997 № 2300-1 «О защите прав потребителей» с целью упорядочения процесса возврата зрителями театральных билетов, абонементов,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке возврата театральных билетов, абонементов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Академический театр Комедии им. Н.П. Акимова» (далее по тексту – положение) согласно Приложению №1 к данному приказу.
2. Положение о порядке возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Академический театр Комедии им. Н.П. Акимова», утвержденное приказом от 30.12.2021 №315, считать утратившим силу.
3. Заместителю директора по работе со зрителями Селукову А.Г. организовать размещение копии Положения для ознакомления зрителей в информационной зоне, а также на сайте театра.
4. Контроль за соблюдением положения и исполнением настоящего приказа возложить на начальника билетного отдела Вигуро Т.А.

Директор

А.Е. Фрадин

УТВЕРЖДЕНО

193 от 03.10.22



Директор

Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Академический театр Комедии им. Н.П. Акимова»
А.Е. Фрадин

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке возврата театральных билетов, абонементов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Академический театр Комедии им. Н.П. Акимова»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата театральных билетов, абонементов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Академический театр Комедии им. Н.П. Акимова» (далее по тексту – Положение) является локальным актом Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Академический театр Комедии им. Н.П. Акимова» (далее по тексту – Театр) и разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1997 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Академический театр Комедии им. Н.П. Акимова».

1.2. Положение определяет порядок возврата театральных билетов, абонементов на спектакли, концерты, представления и другие творческие мероприятия, проводимые Театром (далее по тексту - мероприятия).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении, означают следующее:

«билет», «электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, исполненные на бланке Театра, удостоверяющие право зрителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Театром, приобретённый у Театра;

«абонемент», «электронный абонемент» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, исполненные на бланке Театра, удостоверяющие право зрителя на посещение нескольких зрелищных мероприятий Театра в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе), приобретённый у Театра;

«зритель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе.

1.4. Договор возмездного оказания услуг в сфере культуры оформляется путем выдачи зрителю театрального билета, абонемента и кассового чека. Кассовый чек в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 23.11.2020) "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" должен содержать следующую информацию:

- наименование Театра;
- дату, время и место (адрес) расчета;
- ИНН Театра;
- систему налогообложения Театра;
- признак расчета (приход, расход, возврат прихода, возврат расхода);
- наименование услуг (время оказания услуги, место оказания услуги, место в зрительном зале и т.п.), - платежа, выплаты, их количество, цену за единицу в рублях с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки НДС плательщиком налога;
- сумму платежа (с указанием НДС и суммы налога);
- форму и сумму расчета наличными деньгами или в безналичном порядке;
- должность и фамилию сотрудника, который оформил и выдал покупателю кассовый чек (за исключением расчетов через автоматические устройства в безналичном порядке в интернете);
- регистрационный номер онлайн - ККТ;
- заводской номер фискального накопителя;
- фискальный признак документа;
- адрес сайта ФНС России (www.nalog.ru), на котором можно проверить платеж;

- абонентский номер или адрес электронной почты покупателя при передаче БСО в электронной форме или сайт, на котором такой документ можно получить;
- адрес электронной почты Театра при передаче покупателю БСО в электронной форме;
- порядковый номер фискального документа;
- номер смены;
- фискальный признак сообщения;
- заводской номер автоматического устройства для расчетов, если оплату принимают через такое устройство;
- QR-код;
- место (адрес) установки автоматического устройства для расчетов, с применением которого был расчет – при расчетах с применением автоматических устройств.

1.5. Театральный билет представляет собой документ установленной формы, сформированный в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной приказом Министерства культуры РФ №702 от 29.06.2020 г. и содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

1.6. Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале Театра и на официальном сайте Театра www.akimovkomedia.ru и является договором публичной оферты. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данным Положением.

1.7. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в театральной афише Театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.8. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета.

2. Порядок возврата (обмена) билета и стоимости билета

2.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 1.5 Положения, и вернуть билет в кассу Театра по адресу: Санкт-Петербург, Невский пр. 56.

В соответствии со ст. 52.1 Закона РФ от 9 октября 1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» Театр устанавливает следующие правила:

Возврат билетов, купленных в Театре, по инициативе зрителя осуществляется:

- не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия зрителю возвращается 100 процентов цены билета;

- менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Театр не возвращает зрителям стоимость билета;

- билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия их приобретения, не принимаются Театром к возврату.

- в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью члена его семьи или близкого родственника, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Для абонементов на проводимые Театром мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

Возврату и обмену не подлежат абонементы, по которым зритель посетил один или более спектаклей.

2.2. Билеты, абонементы приобретенные на основании кассовых чеков, подлежат возврату в кассе Театра или в кассе официального представителя (билетного оператора) в зависимости о того, где билет был приобретен. При возврате билета, абонемента по желанию зрителя, он должен предоставить Театру или официальному представителю (билетному оператору):

- кассовый чек;
- заявление о возврате билета, абонемента (образец прилагается);
- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина).

- реквизиты банковской карты, по которой была произведена оплата, в случаях, если билеты были оплачены по безналичному расчёту.

Билеты, абонементы не подлежат возврату в случае предоставления зрителем для возврата повреждённого кассового чека. Повреждённым считается кассовый чек, на котором не читается информация любого из пунктов, перечисленных в п. 1.4. Положения;

2.3. Не подлежат возврату зрителю билеты, абонементы, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе.

2.4. В случае замены, отмены, переноса мероприятия по вине Театра:

Стоимость приобретенных билетов возвращается зрителю полностью. При этом билеты принимаются:

- ✓ при замене мероприятия – до начала проведения мероприятия;
- ✓ при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия до 3 (трех) календарных дней, после даты, когда мероприятие должно было состояться;
- ✓ при переносе мероприятия – в течение 3 (трех) календарных дней со дня, когда должно было состояться перенесенное мероприятие.

Стоимость приобретенных абонементов возвращается зрителю полностью до начала первого мероприятия, указанного в абонементе.

При переносе, отмене, замене одного или нескольких мероприятий, указанных в абонементе, Театр вправе предложить зрителю альтернативный вариант посетить иное мероприятие, сохраняя категорию приобретенных мест замененного, перенесенного, отмененного мероприятия.

В случае нарушения указанного срока билеты в кассе Театра не принимаются и их стоимость зрителям не возмещается.

2.5. В случае опоздания зрителя на мероприятие, непосещение мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета, абонемента зрителю не возвращается.

2.6. О том, что зритель, оплативший стоимость билета, абонемента желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные Театру за билет денежные средства, зритель подает письменное заявление по форме (Приложения №1) к настоящему Положению с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания, контактного телефона на имя директора Театра с обоснованием заявленных требований (далее по тексту - заявление). Вместе с заявлением зритель передает документы, указанные в пункте 2.2. Положения.

Заявление заполняется от имени держателя карты, оплатившего стоимость билета, абонемента.

При возврате билета, абонемента приобретенного в кассе Театра Заявление подается непосредственно в кассу Театра.

При возврате электронного билета, абонемента Заявление направляется на электронную почту официального представителя (билетного оператора), у которого билет был приобретен.

2.7. При подаче заявления в кассу Театра зрителю выдается копия заявления о принятии билета, абонемента, в котором указывается дата и время приемки заявления, а также кассовый чек (возврат прихода). В кассе Театра ведется журнал регистрации заявлений о возврате билетов, абонементов.

2.8. Возврат денежных средств зрителю осуществляется в следующем порядке:

- за билеты, абонементы приобретенные за наличный расчет - наличными денежными средствами в день обращения, или в случае отсутствия денежных средств в кассе, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подачи заявления;

- за билеты, абонементы приобретенные путем безналичного перечисления денежных средств - путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту.

2.9. Возврат билетов, абонементов, приобретенных через официального представителя (билетного оператора), в том числе в случае замены, переноса и отмены мероприятия, осуществляется исключительно через этих представителей. Перечень официальных представителей (билетных операторов) указан на сайте Театра.

2.10. Билеты, приобретенные зрителем на мероприятие, проводимые сторонними организациями на сцене Театра, если билеты продавал не Театр, к возврату Театром не принимаются.

2.11. В связи с проводимыми согласно Указу Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации» мероприятиями по призыву граждан РФ на военную службу по мобилизации в Вооруженные силы, Театр обеспечивает возможность вернуть деньги за билеты, всем мобилизованным гражданам.

Возврат денежных средств будет осуществляться без удержания дополнительных сборов и плат.

На тех же условиях будет осуществляться возврат денежных средств за купленные билеты лицам, которые планировали посетить Театр вместе с мобилизованными гражданами.

Вернуть деньги без дополнительных сборов и плат можно также за купленные билеты и абонементы.

Для возврата билетов, абонементов, зрителям достаточно обратиться в кассу Театра или к официальному представителю (билетному оператору) по месту приобретения, предъявив письменное заявление о возврате денежных средств, документ удостоверяющий личность, а также повестку или мобилизационное предписание, в которых содержится информация о сборном пункте и сроках явки на такой пункт.

3. Заключительные положения

3.1. Во всем, что не определено настоящим Положением, Театр и зрители руководствуются действующим законодательством РФ, в том числе Правилами и условиями 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, установленных постановлением Правительства от 18.09.2020 № 1491.

**Приложение №1 к Положению о порядке возврата
театральных билетов, абонементов Санкт-
Петербургского государственного бюджетного
учреждения культуры «Академический театр
Комедии им. Н.П. Акимова»**

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Заявление заполняется Владельцем Билета.

Пожалуйста, прочтайте внимательно перед заполнением формы.

1. Информацию необходимо вносить разборчиво заглавными буквами.
 2. Название Мероприятия и дата проведения мероприятия указаны на Билете.
 3. Заявление без указания даты, неподписанное Заявление или заполненное неразборчиво не рассматриваются.
 4. Заполняя Заявление, Заявитель соглашается на обработку и хранение Персональных данных.
 5. Заполненное Заявление с неиспользованными Билетами необходимо передать в кассу Театра.

Я, _____,
(ФИО)

паспорт _____, (серия) _____, (номер) _____, (кем и когда выдан) _____,

Контактный телефон (e-mail): _____
Адрес: _____

Прошу расторгнуть договор о приобретении Билетов на наименование мероприятия, пата

(наименование мероприятия, дата)

ряд , место ,
По причине:

(категория мест партер балкон) ряд , место ,

По причине:

Отмена, за

- Иное (указать) _____

Билеты куплены:

- Касса Театра
 Электронный билет на сайте akimovkomedia.ru (_____)
указать номер заказа

Количество билетов _____ штук на сумму _____ рублей.

Прошу вернуть оплаченные денежные средства за Билет

(выбрать один из способов в случае, если при оплате билетов использовалась банковская карта или, если билеты приобретались за наличный расчет):

- На банковскую карту _____ (Visa, Mastercard, Maestro) _____
(последние 4 цифры № карты)

Наличными денежными средствами в кассе Театра.

С процедурой возврата стоимости билетов, ознакомлен(а). Претензий к Санкт-Петербургскому государственному бюджетному учреждению культуры «Академический театр Комедии имени Н.П. Акимова», не имею.

ФИО _____

Дата _____

Подпись

Заявление принял:

* - Если при покупке возвращаемые Билеты были оплачены с использованием платежной

безналичным расчетом путем перечисления на платежную карту Покупателя, которую использовалась при оплате. В случае безуспешной

безналичным расчетом путем перечисления на платежную карту Покупателя, которая использовалась при оплате. В случае неуспешной попытки Театра перечислить денежные средства за возвращаемые Билеты на платежную карту Покупателя, которая использовалась при оплате Билетов, Театр перечисляет необходимые средства по реквизитам, указанным в Заявлении.

Серия и номер Билета _____ (при наличии)

Внутренняя инструкция для кассиров Театра при возврате билетов

1. При возврате билетов, абонементов, купленных через кассу Театра, денежные средства возвращаются зрителю сразу после сдачи оригинала билета, абонемента (бланка строгой отчетности) и кассового чека согласно п.2.2 и соблюдении п.2.1. Положения.

2. Во всех вышеперечисленных случаях необходимо оформить возврат билета, абонемента, занести данные в журнал регистрации заявлений о возврате билетов и в отчет билетной кассы о продаже билетов за смену.

3. Билеты, абонементы, приобретенные у официальных представителей Театра, возвращают сами представители.