



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА  
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

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

**ПРИКАЗ**

30 декабря 20 21 г.

№ 315

**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 29.08.2019 №123, 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

**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 № 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 (в 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](http://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](http://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 от того,

где билет был приобретен. При возврате билета, абонеента по желанию зрителя, он должен предоставить Театру или официальному представителю (билетному оператору):

- кассовый чек;
- заявление о возврате билета, абонеента (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, абонеенты 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, абонеенты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе. Билеты, абонеенты, приобретенные в период проведения акций (с предоставлением скидок, льгот и т.п.), могут быть возвращены только в пределах суммы, за которую они были приобретены.

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 **абонеентов** возвращается зрителю полностью до начала **первого** мероприятия, указанного в абонеенте.

При переносе, отмене, замене одного или нескольких мероприятий, указанных в абонеенте, 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, абонеента зрителю не возвращается.

2.6. О том, что зритель, оплативший стоимость билета, абонеента 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, абонеента.

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

При возврате электронного билета, абонеента 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, абонеента, в котором указывается дата и время приемки заявления, а также кассовый чек (возврат прихода). В кассе Театра ведется журнал регистрации заявлений о возврате билетов, абонеентов.

2.8. Возврат денежных средств зрителю осуществляется в следующем порядке:

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

2.9. Возврат билетов, абонеентов, 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 мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене Театра, если билеты продавал не Театр, к возврату Театром не принимаются.

### **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, прочитайте 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, дата)

\_\_\_\_\_ , РЯД \_\_\_\_\_ , место \_\_\_\_\_,  
(категория мест партер/балкон) РЯД \_\_\_\_\_ , место \_\_\_\_\_,

По причине:

- Отмена, замена мероприятия  
 Иное (указать) \_\_\_\_\_

Билеты куплены:

- Касса Театра  
 Электронный билет на сайте [akimovkomedia.ru](http://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: \_\_\_\_\_

(ФИО сотрудника, Дата, Подпись)

\* - Если при покупке возвращаемые Билеты были оплачены с использованием платежной карты, возврат денежных средств осуществляется безналичным расчетом путем перечисления на платежную карту Покупателя, которая использовалась при оплате. В случае безуспешной 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)

**Приложение №2 к Положению о порядке возврата  
театральных билетов, абонементов Санкт-Петербургского  
государственного бюджетного учреждения культуры  
«Академический театр Комедии имени Н.П. Акимова»**

**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.