

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор  
Санкт-Петербургского театра  
музыкальной комедии

Ю.А. Шварцкопф  
*Шварцкопф*



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**по ведению билетного хозяйства и о порядке посещения театра  
в Санкт-Петербургском государственном автономном учреждении культуры  
«Санкт-Петербургский государственный театр музыкальной комедии»**

**( утверждено приказом № 238 от «09» сентября 2020 г.)**

Санкт-Петербург

2020

## **1. Общие положения**

1.1 Положение разработано в соответствии с нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации от 07.02.1997 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», а так же иными нормативными актами, Уставом Санкт-Петербургского государственного автономного учреждения культуры «Санкт-Петербургский государственный театр музыкальной комедии» (далее – Театр) с целью повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между театром и зрительской аудиторией.

1.2 Положение определяет порядок реализации и возврата театральных билетов и абонементов, в том числе электронных, на спектакли, спектакли-концерты, представления и другие творческие проекты (далее мероприятия), проводимые театром.

1.3 Положение утверждается генеральным директором театра.

1.4 Все изменения в Положение вносятся приказом и в этот же день доводятся до сведения административной, финансовой, билетной и кассовой служб театра.

1.5 Положение доводится до сведения потребителей услуг - «зрителей» путем размещения в кассовом зале театра и на официальном сайте театра [www.muzcomedy.ru](http://www.muzcomedy.ru) (далее – сайт театра) и является договором публичной оферты.

1.6 Билет, абонемент, в том числе электронный, и фискальный чек на мероприятие, проводимое театром, является безоговорочным принятием зрителем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и ограничений и равносильно заключению зрителем с театром письменного договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, исполнителем, по которому является театр, а так же согласие зрителя с данным Положением.

1.7 Фискальный чек в соответствии с Федеральным законом от «22» мая 2003 года № 54-ФЗ «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) 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 фискальный 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;

- порядковый номер фискального документа;
- номер смены;
- фискальный признак сообщения;
- QR-код

1.8 С кассирами билетных касс и с работниками билетного стола заключаются соответствующие договоры о полной коллективной материальной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

1.9 Передача билетов, абонементов третьим лицам оформляется в соответствии с настоящим Положением и в установленном законодательством порядке.

1.10 Билеты, абонементы, в том числе электронные, предназначенные для одних мероприятий, не могут быть использованы на другие мероприятия.

1.11 При продаже билетов, абонементов, кассиры, заведующий билетным столом и иные лица, уполномоченные на реализацию билетов и абонементов, руководствуются должностными инструкциями, Положением, действующим законодательством.

1.12 Стоимость билетов и абонементов на мероприятия театра, скидки на билеты, промокоды, а так же стоимость билетов льготным категориям граждан устанавливаются приказом генерального директора театра.

1.13 Приказом генерального директора театра могут устанавливаться особые тарифы и правила их применения.

1.14 Длительность спектаклей (мероприятий) и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются театром самостоятельно в соответствии с действующим законодательством. Классификация мероприятий текущего репертуара устанавливается приказом генерального директора театра.

1.15 Все мероприятия, организуемые театром с взиманием платы, проводятся по билетам и/или абонементам, в том числе электронным, на посещение соответствующего мероприятия театра.

1.16 Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

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

1.18 Информация о замене, отмене или переносе мероприятия отображается на официальном сайте театра, в кассовом зале театра, а также вывешивается в помещении и/или на здании театра в доступном для зрителей месте.

1.19 Репертуар театра, как совокупность различных произведений, исполняемых в театре, ежемесячно утверждается приказом генерального директора.

## **2. Понятия и термины, используемые в Положении**

2.1 БИЛЕТ - оформленный на бланке (термобумаге) билет, дающий право на посещение проводимого Театром мероприятия, выданный зрителю вместе с фискальным чеком. Билет содержит: время начала проведения мероприятия; место проведения мероприятия, место зрителя в зрительном зале (секторе, ряде и прочее); стоимость услуги и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию. Любые изменения (исправления) в информации указанной на бланке билета запрещены. Бланк билета, содержащий любые изменения (исправления), считается недействительным.

**2.2 АБОНЕМЕНТ** – оформленный на термобумаге комплект билетов, дающий право на посещение трех и более проводимых Театром мероприятий по специальной цене, выданный зрителю вместе с фискальным чеком. Абонемент содержит: время начала проведения мероприятий; место проведения мероприятий, место зрителя в зрительном зале (секторе, ряде и прочее); стоимость услуги и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию. Любые изменения (исправления) в информации указанной на бланках билетов, выданных в рамках абонемента, запрещены. Бланки билетов, выданных в рамках абонемента, содержащие любые изменения (исправления), считаются недействительными.

**2.3 ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ** - оформленный на бланке (канцелярской бумаге) билет, купленный через электронные системы продаж на официальном сайте театра и/или на сайтах официальных представителей (билетного оператора), оплачиваемый с помощью электронных карт и других способов электронной оплаты, дающий право на посещение проводимого Театром мероприятия, полученный вместе с электронным чеком. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных театра, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо либо предъявить на экране личного электронного устройства для сканирования, либо распечатать на бумаге для посещения мероприятия, дающем возможность его считывания сканирующим устройством. Электронный билет содержит: время начала проведения мероприятия; место проведения мероприятия, место зрителя в зрительном зале (секторе, ряде и прочее); штрих-код, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия, сформированный посредством автоматизированной системы, стоимость услуги и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию. Любые изменения (исправления) в информации указанной на электронном билете запрещены. Электронный билет, содержащий любые изменения (исправления), считается недействительным.

**2.4 ЭЛЕКТРОННЫЙ АБОНЕМЕНТ** - оформленный на бланке (канцелярской бумаге) комплект билетов, дающий право на посещение трех и более проводимых Театром мероприятий по специальной цене, купленный через электронные системы продаж, оплачиваемый с помощью электронных карт и других способов электронной оплаты, полученный вместе с электронным чеком. Электронный абонемент представляет собой цифровую запись в базе данных театра, подтверждающую бронирование и оплату абонемента на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного абонемента является файл бланка электронного абонемента, который направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо либо предъявить на экране личного электронного устройства для сканирования либо распечатать на бумаге для посещения мероприятия, дающем возможность его считывания сканирующим устройством. Электронный абонемент содержит: время начала проведения мероприятий; место проведения мероприятий, место зрителя в зрительном зале (секторе, ряде и прочее); штрих-код, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия, сформированный посредством автоматизированной системы, стоимость услуги и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию. Любые изменения (исправления) в информации указанной на бланке электронного абонемента запрещены. Бланк электронного абонемента, содержащий любые изменения (исправления), считается недействительным.

**2.5 НОМИНАЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ БИЛЕТОВ И АБОНЕМЕНТОВ** - заявленная стоимость билетов и абонементов, дифференцируемая согласно утвержденным расценкам мест, по которым осуществляется продажа билетов и абонементов в кассе, на официальном сайте театра, у официальных уполномоченных, с которыми у театра заключён договор, а так же у официальных партнёров театра.

2.6 ЗРИТЕЛЬ (ПОКУПАТЕЛЬ) физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату наличным или безналичным платежом и являющееся приобретателем услуги театра; является стороной публичного договора возмездного оказания услуг.

2.7 ТЕАТР - учреждение культуры, осуществляющее профессиональную театральную деятельность в соответствии с законодательством и своим Уставом, в целях реализации права граждан на приобщение к культурным ценностям, формирования и удовлетворения культурных и эстетических потребностей зрителей, развития театрального искусства, приобщения зрителей к ценностям отечественной и мировой театральной культуры.

### **3. Порядок реализации билетов и абонементов**

3.1 Зритель может приобрести билеты и абонементы на мероприятия театра одним из следующих способов:

- в кассах Театра (Итальянская ул. Д. 13)

- на официальном сайте театра [WWW.MUZCOMEDY.RU](http://WWW.MUZCOMEDY.RU)

- у официальных представителей (билетных операторов), перечень которых указан на официальном сайте театра

- через официальных уполномоченных по продаже театральных билетов, с которыми у театра заключён договор.

3.2 Приобретая билет или абонемент на мероприятие, проводимое Театром, Зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем - Театром, а также соглашается с порядком реализации, возврата билетов или абонементов и посещения театра, указанными в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета/абонемента и фискального чека, в случае приобретения билета/абонемента, или электронного чека, в случае приобретения электронного билета/абонемента.

3.3 Реализация билетов и абонементов на мероприятия театра через кассы театра осуществляется как за наличный расчет, так и путём оплаты банковской картой.

3.4 Распечатка билета на выбранное зрителем мероприятие осуществляется кассиром после получения от покупателя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых билетов.

3.5 Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить всю информацию о мероприятии (дату, цену, название), количество приобретенных билетов или абонементов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале и сдачу.

3.6 Льготные категории граждан (ветераны ВОВ, других военных конфликтов, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС, пожилые люди, инвалиды, многодетные семьи) обслуживаются вне очереди.

3.7 При приобретении билета или абонемента на мероприятие зритель обязан учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы и распространителей билетов. При наличии таких ограничений и особенностей в случае отказа в допуске зрителя на мероприятия, претензии от зрителей не принимаются.

3.8 Наличие билетов и абонементов (обычных и электронных) на конкретные даты и мероприятия Зритель может уточнить по телефонам +7(812)570-58-90; +7(812)571-76-51 по электронной почте [biladm@muzcomedy.spb.ru](mailto:biladm@muzcomedy.spb.ru), в кассе Театра по адресу Итальянская ул. д. 13 и на официальном сайте Театра [www.muzcomedy.ru](http://www.muzcomedy.ru). По всем техническим вопросам, связанным с продажей электронных билетов на официальном сайте театра, Зрителю необходимо обращаться по телефону +7(812)570-53-16 или на электронную почту: [ticket@muzcomedy.spb.ru](mailto:ticket@muzcomedy.spb.ru)

3.9 Билет или абонемент (обычный или электронный) действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем). Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет или абонемент (обычный или электронный).

3.10 В случае повреждения, порчи и утраты билета, повторная выдача билета не производится, и деньги не возвращаются. Театр вправе отказать зрителю в посещении мероприятия, если повреждённый билет не позволяет установить подлинность билета или сведения о месте в зале, о дате мероприятия или иные сведения для использования билета.

3.11 Билеты могут приобретаться зрителем, как в индивидуальном порядке, так и на основании коллективной заявки.

3.12 Коллективной заявкой является письменная заявка юридического и/или физического лица – общий объем заявки не менее 15 билетов на мероприятия текущего репертуара театра.

3.13 Коллективные заявки оформляются через билетный стол.

3.14 В случае поступления коллективной заявки лицо, ответственное за продажу билетов, осуществляет проверку фактической возможности реализации билетов в соответствии с коллективной заявкой.

3.15 Продажа билетов по коллективной заявке осуществляется при наличии соответствующей возможности театра.

3.16 Лицо, ответственное за продажу билетов, направляет служебную записку генеральному директору театра с приложенной коллективной заявкой и предложением-обоснованием стоимости билетов, указанных в коллективной заявке.

3.17 Театром может быть предоставлена скидка по коллективной заявке, которая применяется лицом, ответственным за продажу билетов, на основании приказа, подписанного генеральным директором театра и при наличии служебной записки.

#### **4. Порядок приобретения электронного билета на официальном сайте театра**

4.1 На официальном сайте театра [www.muzcomedy.ru](http://www.muzcomedy.ru) могут быть приобретены электронные билеты/абонементы в режиме реального времени на мероприятия Театра, представленные на сайте Театра в разделе «Афиша и билеты» и только для индивидуального посещения. Продажа билетов по коллективной заявке осуществляется в соответствии с п. 3.12 – 3.17 Положения.

4.2 Зритель может как при регистрации, так и без регистрации (быстрая покупка) приобрести электронные билеты на официальном сайте театра [www.muzcomedy.ru](http://www.muzcomedy.ru). Для этого необходимо ввести только адрес электронной почты, на которую, после оплаты, будут направлены электронные билеты. В случае надлежащего оформления заказа, зритель получает информацию по электронной почте о специальных предложениях театра и возможность участия в разных акциях театра.

4.3 Порядок регистрации на сайте и/или пользования Личным кабинетом:

- Для зарегистрированных пользователей, необходимо ввести персональные данные (логин, пароль) для входа в Личный кабинет.

- Для регистрации необходимо заполнить представленную анкету (поля, отмеченные знаком (\*) обязательны для заполнения). Во время регистрации создаётся собственный профиль – идентификатор (логин и пароль) для последующего входа в систему.

4.4 Для регистрации нового пользователя необходимо в обязательном порядке заполнить следующие поля, отмеченные \*

- Фамилия \*
- Имя \*
- Отчество

- Пароль \*
- Подтвердите пароль \*
- Электронная почта \*
- Подтверждение Электронной почты\*
- Контактный телефон
- Город
- Число на картинке \*
- Согласие с правилами покупки билетов через сайт Театра
- Согласие с политикой конфиденциальности\*
- Согласие на обработку персональных данных\*
- Согласие с получением рассылок по электронной почте

4.5 При регистрации пользователь создает пароль, в качестве логина используется адрес электронной почты. Подтверждение регистрации отправляется на личную электронную почту пользователя, указанную при регистрации. При повторном входе на сайт зарегистрированный пользователь проходит процедуру авторизации – вход в личный кабинет.

4.6 В случае необходимости генерации нового пароля, следует перейти по ссылке «Забыли пароль?», после чего на адрес электронной почты при первоначальной регистрации, будет отправлено информационное письмо с новым паролем.

4.7 При оформлении заказа на официальном сайте театра, как при регистрации так и без регистрации, Зрителю необходимо:

- Зайти в раздел «Афиша и билеты» и выбрать «КУПИТЬ БИЛЕТ» напротив даты и времени начала интересующего мероприятия. На экране появится схема зрительного зала, на которой цветом выделены свободные места доступные для покупки на сайте театра.

- Щелчком мыши выбрать интересующие места в зрительном зале.

- При завершении выбора мест, нажать кнопку «Положить в корзину».

- При необходимости дальнейшего выбора билетов вернуться в раздел «Афиша» и продолжить формирование заказа.

- При завершении выбора мест, нажать кнопку «Положить в корзину».

- В выведенной на экран таблице проверить информацию о дате выбранного мероприятия, количестве билетов и их стоимости.

- На данном этапе оформления заказа необходимо заполнить дополнительную строку, указав Ф.И.О. того, кто будет получать билеты в том случае, если Вы не планируете получать купленные билеты лично.

- После выбора интересующих билетов, необходимо оформить их как единый заказ. Для этого, ознакомившись и согласившись с правилами покупки билетов, Зритель должен нажать кнопку «Перейти к оплате» после чего, для безопасности проведения платежа, заказ перенаправляется на сайт системы электронных платежей Assist. На e-mail, указанный при оформлении заказа, будет выслано подтверждение о создании заказа и времени на оплату.

4.8 На сайте необходимо следовать инструкциям платежной системы. При успешном проведении операции со счета снимается сумма в размере стоимости всего заказа. Неоплаченные заказы хранятся в системе 1 час.

4.9 Оформленные заказы не подлежат редактированию и могут быть оплачены и выкуплены только полностью.

4.10 Билеты в корзине не являются гарантией того, что они заказаны. Для того чтобы их полностью зарезервировать, необходимо до конца оформить заказ. В противном случае эти билеты через 40 минут с момента добавления «в корзину» вернутся обратно в продажу.

4.11 В один заказ на один спектакль можно заказать не более 10 билетов.

4.12 При регистрации информация о заказах (номерах, выбранных местах) отображается Личном кабинете в разделе «Мои заказы».

4.13 В случае создания неверного заказа, его можно аннулировать в корзине до момента осуществления оплаты.

4.14 Оплата заказа осуществляется при помощи банковской карты. К оплате принимаются следующие банковские карты - VISA, MasterCard, МИР.

4.15 Билет, купленный на официальном сайте театра, на котором представлена информация о мероприятии, номера мест, стоимость заказа, штрих-код, отправляется на электронную почту, указанную при регистрации.

## **5. Особенности реализации билетов через официальных представителей (билетных операторов)**

5.1 С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, театр заключает договоры с билетными операторами, список и контактная информация о которых публикуется на сайте театра.

5.2 На основании заключенных договоров официальные представители реализуют билеты на мероприятия театра при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках, если это предусмотрено договором. Образцы электронных билетов и билетов БСО официальных партнёров так же публикуются на сайте театра.

5.3 Официальные представители получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов и начинают реализацию билетов в соответствии с правилами реализации билетов, утвержденными театром.

5.4 Реализация билетов производится по ценам, указанным на билетах, при этом официальные представители вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые театр ответственности не несет.

## **6. Порядок возврата билетов или абонементов**

6.1 Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг.

6.2 Театр устанавливает следующие правила возврата билетов по инициативе зрителя:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия зритель получает обратно 100 процентов цены билета;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия зритель получает обратно 50 процентов цены билета;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия зритель получает обратно 30 процентов цены билета.

- менее чем за три дня до дня проведения мероприятия билеты возврату не подлежат;

- билеты, реализованные Театром в рамках льготных, специальных программ или промо-акций, предусматривающих особые условия их приобретения, а так же приобретенные организациями по коллективным заявкам, оплаченные соответствующими организациями по безналичному расчёту и полученные зрителем на безвозмездной основе Театром к возврату не принимаются

6.3 В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью члена

его семьи или близкого родственника, возврат билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

6.4 В случае, если билет был приобретён в кассе театра или у официального уполномоченного, с которым у театра заключён договор, при возврате по инициативе зрителя, в кассу необходимо предоставить:

- оригинал билета, приобретённого в кассе театра или у официального уполномоченного, с которым у театра заключён договор.
- заявление о возврате билета (Приложение №1 к Положению);
- копию документа, удостоверяющего личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина);
- банковскую карту заявителя, в случае, если билеты были оплачены по безналичному расчёту.

6.5 При подаче заявления в кассу Театра зрителю, купившему билет непосредственно в кассе театра, выдается корешок заявления (Приложение №1) о принятии билета, в котором указывается серия и номер билета, наименование и дата проведения мероприятия, дата и время приемки заявления, ФИО сотрудника, принявшего заявление. Так же заявление вносится в журнал заявлений о возврате билетов, находящийся в кассе театра.

6.6 При возврате электронного билета, купленного на официальном сайте театра [www.muzcomedy.ru](http://www.muzcomedy.ru), зрителю необходимо отправить Заявление (приложение №2) на электронную почту театра [ticket@muzcomedy.spb.ru](mailto:ticket@muzcomedy.spb.ru) или подать Заявление непосредственно в кассу Театра (Приложение №1).

6.7 Заявления, по форме (Приложения №1 или №2) к настоящему Положению, должны быть адресованы на имя генерального директора Театра с обоснованием заявленных требований. В случае, когда билет был оплачен по карте, Заявление заполняется от имени держателя карты, оплатившего стоимость билета.

6.8 Билет не подлежит возврату в случае повреждения или внесения, каких-либо изменений и дополнений.

6.9 В случае отмены, замены или переноса мероприятия по инициативе Театра, стоимость приобретенных билетов возвращается зрителю полностью. При этом билеты принимаются:

- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия до 3 (трех) календарных дней, после даты, когда мероприятие должно было состояться;
- при замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала заменяющего мероприятия;
- при переносе мероприятия – с момента официального оповещения о переносе мероприятия, до даты, когда перенесённое мероприятие состоится.

6.10 В случае отмены мероприятия по инициативе театра, возврат денежных средств зрителю за билеты, приобретённые в кассе театра, у официального уполномоченного, с которым у театра заключён договор или на официальном сайте театра, осуществляется в следующем порядке:

- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра за наличный расчет или у официального уполномоченного – в кассе театра без заявления с оформлением кассового чека на возврат, наличными денежными средствами в день обращения;
- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра и оплаченные по банковской карте – в кассе театра без заявления с оформлением кассового чека на возврат, путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту заявителя. Денежные средства

поступают в сроки, предусмотренные платёжной системой и порядком работы банка-эмитента;

- за электронные билеты, приобретённые на официальном сайте театра – без заявления с оформлением электронного чека на возврат, перечислением безналичных денежных средств на ту банковскую карту, с которой была произведена оплата театральных билетов. Денежные средства поступают в сроки, предусмотренные платёжной системой и порядком работы банка-эмитента.

6.11 В случае замены или переноса мероприятия по инициативе театра возврат денежных средств зрителю, за билеты, приобретённые в кассе театра, у официального уполномоченного, с которым у театра заключён договор или на официальном сайте театра, осуществляется в следующем порядке:

- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра за наличный расчет или у официального уполномоченного – в кассе театра по заявлению (Приложение №1 к Положению), с оформлением кассового чека на возврат, наличными денежными средствами в день обращения;

- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра и оплаченные по банковской карте – в кассе театра по заявлению (Приложение №1 к Положению), с оформлением кассового чека на возврат, путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту заявителя. Денежные средства поступают в зависимости от платёжной системы и работы банка-эмитента;

- за электронные билеты, приобретённые на официальном сайте театра – по заявлению (Приложение №2 к Положению), с оформлением электронного чека на возврат, перечислением безналичных денежных средств на ту банковскую карту, с которой была произведена оплата театральных билетов. Денежные средства поступают в зависимости от платёжной системы и работы банка-эмитента.

6.12 Возврат денежных средств по инициативе зрителя за билеты, приобретённые в кассе театра, у официального уполномоченного, с которым у театра заключён договор или на официальном сайте театра, осуществляется в следующем порядке:

- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра за наличный расчет или у официального уполномоченного – в кассе театра по заявлению (Приложение №1 к Положению), с оформлением кассового чека на возврат, наличными денежными средствами в кассе театра в период до 10 дней с момента подачи заявления;

- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра и оплаченные по банковской карте – в кассе театра по заявлению (Приложение №1 к Положению), с оформлением кассового чека на возврат, путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту заявителя в период до 10 дней с момента подачи заявления. Денежные средства поступают в зависимости от платёжной системы и работы банка-эмитента;

- за электронные билеты, приобретённые на официальном сайте театра – по заявлению (Приложение №2 к Положению), с оформлением электронного чека на возврат, перечислением безналичных денежных средств на ту банковскую карту, с которой была произведена оплата театральных билетов в период до 10 дней с момента подачи заявления. Денежные средства поступают в зависимости от платёжной системы и работы банка-эмитента.

- за билеты, приобретённые за наличный расчет в кассе театра, в случае если с момента приобретения билета до момента обращения зрителя о возврате прошло менее 15 минут - в кассе театра без заявления с оформлением кассового чека на возврат, наличными денежными средствами в день обращения;

- за билеты, приобретённые в кассе театра и оплаченные по карте, в случае если с момента приобретения билета до момента обращения зрителя о возврате прошло менее 15 минут – в кассе театра без заявления с оформлением кассового чека на возврат, путем перечисления безналичных денежных средств на ту банковскую карту, с которой была произведена оплата театральных билетов. Денежные средства поступают в зависимости от платёжной системы и работы банка-эмитента.

6.13 Возврат электронных билетов, замененных на билеты на бланке строгой отчетности, оформляется в соответствии с данным положением о возврате.

6.14 Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на билете. Любые суммы, выплаченные третьим лицам сверх официальной стоимости билета, возврату не подлежат.

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

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

6.17 Неиспользованный билет не даёт права на вход на другие мероприятия и оплата за такой билет не возвращается.

6.18 В случае отмены или переноса Театром мероприятий при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо в Санкт-Петербурге (далее – режимы ПГ или ЧС) Театр осуществляет следующие действия:

- Размещает информацию об отмене или переносе мероприятия не позднее 14 календарных дней с даты отмены введенного режима ПГ или ЧС.

- Если в 14-дневный срок дату и время проведения перенесенного мероприятия определить невозможно, размещает информацию о переносе мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов ПГ или ЧС. В случае если дата и время проведения перенесенного мероприятия в течение 6 месяцев не будет определена, мероприятие считается отмененным и посетителю по его инициативе возвращается полная стоимость билета в день обращения в Театр или в день обращения через сайт. В этом случае обратиться за возвратом стоимости билета посетитель вправе в течение 9 месяцев с даты отмены режимов ПГ и ЧС;

- При переносе мероприятия Театр предлагает посетителю посетить то же или иное перенесенное по ранее приобретенному билету либо обменять этот билет на ваучер. Обмен билета на ваучер осуществляется по инициативе посетителя в день обращения в Театр или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено не ранее даты отмены режимов ПГ или ЧС, или в день обращения с использованием сайта, через который был оформлен и приобретен электронный билет.

- Проводит все мероприятия, перенесенные из-за введения режимов ПГ или ЧС, не позднее 18 месяцев с даты отмены этих режимов.

- Начинает обмен ваучеров на новые билеты не позднее, чем за 30 дней до даты проведения перенесенного мероприятия.

- Осуществляет обмен Ваучера на билет (электронный билет), дающий право посетить перенесенное мероприятие, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который ранее обменивался на ваучер (во внимание принимаются в совокупности диапазон видимости и категория мест в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, проведение мероприятия в том же населенном пункте). Если предоставить билет на сопоставимых условиях невозможно, посетителю с его согласия предоставляется билет на лучших условиях (более высокая категория места) без доплаты.

6.19 Возврат полной стоимости билета осуществляется только при отмене мероприятия, в связи с введённом режимом ПГ или ЧС, и в срок не позднее:

- 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета через сайт, с помощью которого он был оформлен и приобретен.

- 180 дней со дня обращения посетителя в Театр. Такое обращение возможно не ранее даты отмены режимов ПГ или ЧС.

6.20 Обратиться за возвратом стоимости билета при отмене мероприятия допускается не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов ПГ и ЧС, а в случае, если театр в течение 6 месяцев с даты отмены режимов ПГ или ЧС не определил дату и время проведения перенесенного мероприятия, - не позднее 9 месяцев.

6.21 Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на билете. Любые суммы, выплаченные третьим лицам сверх официальной стоимости билета, возврату не подлежат.

6.22 Театр не несёт ответственности за билеты, приобретённые у лиц, не являющихся официальными распространителями театра, а также не принимает к возврату билеты с внесёнными изменениями.

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

6.24 Возврат билетов как по инициативе зрителя, так в случае отмены, замены или переноса мероприятия, приобретённых через официального представителя (билетного оператора), с которым у театра заключён договор, осуществляется исключительно через этих представителей и на их условиях. Перечень официальных представителей указан на официальном сайте Театра.

## **7. Согласие на обработку персональных данных**

7.1 В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, Зритель дает свое согласие:

– на обработку своих персональных данных, к которым относятся паспортные данные и иные сведения, необходимые для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром.

– на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7.2 Театр гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Зрителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

## **8. Порядок изготовления билетов, выполненных на бланках строгой отчетности**

8.1 Билеты, выполненные на бланках строгой отчетности (далее Бланки билетов), изготавливаются театром самостоятельно типографским способом с единой нумерацией.

8.2 Изготовление бланков билетов театром производится в порядке, установленном для печатания бланков строгой отчетности.

8.3 Напечатанные бланки билетов изготавливаются в комплектах для печати через билетный принтер.

8.4 Обязательным для всех бланков билетов театра является обозначение типографским способом серии и порядкового номера бланка билета.

Серии обозначаются двумя буквами, а порядковый номер – пятью-шестью цифрами, начиная с первого номера, например: АБ № 00001, АБ № 00002 и т.д.

Билет имеет размеры: 118 x 50 мм.

Билет имеет обязательные реквизиты:

- вверху основной части билета – имеется надпись Санкт-Петербургское государственное автономное учреждение культуры «Санкт-Петербургский государственный театр музыкальной комедии»

Утвержден приказом Министерства культуры РФ от 17 декабря 2008г. № 257

- в рамке на правой стороне билета – слово «КОНТРОЛЬ» крупным шрифтом;

- с левой стороны билета – обозначение серии и порядкового номера бланка билета;

На корешках бланков билетов также печатаются серия и порядковый номер билета, наименование театра.

8.5 При печати билетов с помощью билетного принтера через билетную систему на бланке билета в основной части и на корешке проставляется дата и время, название мероприятия, цена билета, наименование места, номер билета и штрих-код номера билета в билетной системе, дата и время печати билетов, идентификационный номер пользователя, осуществившего печать билета.

## **9. Порядок приемки и хранения Бланков билетов.**

9.1 Приемка изготовленных в типографии Бланков билетов производится по накладной, акту о приемке и счету типографии представителем театра по доверенности.

9.2 При приемке изготовленных Бланков билетов представитель театра осуществляет полную проверку, сличает фактическое количество Бланков билетов, их серии, номера по данным, указанным в накладных и составляет акт о приемке.

9.3 Бланки билетов принимаются к учету бухгалтером по ведению билетного хозяйства на основании акта комиссии, назначенной генеральным директором театра. Приемка производится в день поступления Бланков билетов. Комиссия проверяет соответствие фактического количества, серий и номеров Бланков билетов данным, указанным в сопроводительных документах (накладных, квитанциях и т.п.), и составляет акт приемки Бланков билетов. Акт комиссии является основанием для принятия Бланков билетов на учет бухгалтеру по ведению билетного хозяйства.

9.4 Бухгалтер по ведению билетного хозяйства, осуществляет учет их поступления и движения.

9.5 В соответствии с нормами Инструкции по бюджетному учету, утвержденной Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 01.12.2010 N 157н « Об утверждении Единого плана счетов бухгалтерского учета для органов государственной власти (государственных органов), органов местного самоуправления, органов управления государственными внебюджетными фондами, государственных академий наук, государственных (муниципальных) учреждений и Инструкции по его применению» бланки билетов подлежат учету на забалансовом счете 03 «Бланки строгой отчетности».

9.6 К счету 03 «Бланки строгой отчетности» ведутся следующие субсчета:

03-1 «Бланки строгой отчетности на складе»;

03-2 «Бланки строгой отчетности в подотчете»;

03-3 «Бланки строгой отчетности на реализации»;

03-4 «Бланки строгой отчетности, подлежащие уничтожению».

9.7 Поступившие из типографии на склад бланки строгой отчетности учитываются на счете 2 105 06 340 «Прочие материальные запасы» по фактической стоимости приобретения и одновременно как бланки строгой отчетности на забалансовом счете 03-1 «Бланки строгой отчетности на складе» в условной оценке рубль за один бланк.

9.8 Аналитический учет бланков строгой отчетности ведется в Книге учета бланков строгой отчетности (ф. 0504045) по видам, сериям и номерам, а также по местам их хранения с указанием даты получения (выдачи) бланков строгой отчетности, их количества и стоимости, а также по материально ответственным и подотчетным лицам. На основании данных по приходу и расходу бланков строгой отчетности выводится остаток на конец периода. Книги должны быть прошнурованы и опечатаны мастичной печатью, а количество листов заверено руководителем театра.

9.10 Бланки билетов хранятся в помещении получившего их материально-ответственного лица, в металлических шкафах и (или) сейфах.

#### **10. Порядок реализации билетов, выполненных на бланке строгой отчетности**

10.1 Получение Бланков билетов на складе производится заведующим билетным столом.

10.2 Выдача комплектов Бланков билетов (бобин) оформляется требованием-накладной (ф. 0504204), подписанным генеральным директором театра или лицом на то уполномоченным.

10.3 Указанное требование выписывается в двух экземплярах. Один экземпляр служит основанием для списания материальных запасов, второй остается у лица, получившего бланки строгой отчетности. Требование-накладную подписывают материально ответственные лица, сдающие и принимающие бланки строгой отчетности, один экземпляр в тот же день сдается в бухгалтерию для учета движения материальных запасов.

10.4 Выданные со склада в установленном порядке бланки строгой отчетности отражаются по Дебету счета 2 401 01 272 «Расходование материальных запасов» и Кредиту счета 2 105 06 440 «Уменьшение стоимости прочих материальных запасов». Одновременно производится запись по забалансовым счетам: Дебет 03-2 «Бланки строгой отчетности в подотчете» – Кредит 03-1 «Бланки строгой отчетности на складе»

10.5 Наименование театра, а также вид мероприятия могут печататься на билетах типографским способом.

10.6 Ряд, место, дата, время начала мероприятия, наименование мероприятия и цена, если они не напечатаны типографским способом, проставляются сотрудниками билетного стола, кассирами билетных касс, другими уполномоченными на это лицами театра путем нанесения информации через билетный принтер.

10.7 Подготовленные к реализации билеты регистрируются в Книге учета бланков строгой отчетности (ф. 0504045) и передаются материально ответственному лицу или нештатному распространителю на реализацию. При передаче на реализацию бланки строгой отчетности списываются с забалансового счета 03-2 «Бланки строгой отчетности в подотчете» на Дебет забалансового счета 03-3 «Бланки строгой отчетности на реализации».

10.8 Заведующий билетным столом, кассиры билетных касс, подготавливающие билеты к реализации, обязаны проверить их по наименованию, количеству и общей номинальной стоимости.

10.9 Кассир билетной кассы, являясь материально ответственным лицом, обязан:

а) полученные денежные средства от реализации билетов хранить в билетной кассе театра, запирающейся на ключ, исключая доступ третьих лиц;

б) ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней, сдавать в хозяйственную кассу всю выручку, полученную от предварительной или разовой продажи билетов;

в) ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней, сдавать в бухгалтерию театра отчет кассира и отчитываться за полученные и использованные бланки строгой отчетности корешками бланков строгой отчетности, неся ответственность за использование каждого полученного ими бланка строгой отчетности.

10.10 Заведующий билетным столом, являясь материально ответственным лицом, обязан:

а) ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней, отчитываться за полученные и использованные бланки строгой отчетности корешками бланков строгой отчетности, неся ответственность за использование каждого полученного ими бланка строгой отчетности.

Б) при учете бланков по мероприятиям не позднее следующего дня после проведения платных мероприятий представить в бухгалтерию театра отчет о полученных и проданных билетах для проверки и учета.

В) при учете бланков по дням реализации не позднее следующего дня после реализации билетов представить в бухгалтерию театра отчет о полученных и проданных билетах для проверки и учета.

10.11 Бухгалтер по ведению билетного хозяйства, являясь материально ответственным лицом, обязан:

- Вести учет движения материальных запасов.

- Вести книгу учета бланков строгой отчетности.

10.12 В испорченных при хранении или подготовке бланков билетов, билетных книжках (комплектах), а также подготовленных, но непроданных или по каким-либо причинам неиспользованных бланков билетов, билетных книжках (комплектах) погашаются специальным штампом «Погашено».

10.13 Все погашенные билеты, бланки билетов, а также корешки и обложки использованных билетных книжек (комплектов) хранятся в установленном порядке и предъявляются к проверке при проведении ревизии финансово-хозяйственной деятельности театра вышестоящими финансовыми органами или назначенными приказом генерального директора театра комиссиями для проведения плановых и внеплановых ревизий.

10.14 Отчет о полученных и проданных билетах составляется также в случае, когда платное мероприятие по каким-либо причинам не состоялось, а первоначально проданные билеты возвращены в кассу театра.

Возвращенные в таких случаях билеты должны сдаваться на хранение и подлежат уничтожению.

10.15 Вторично использовать эти билеты запрещается.

10.16 Хранение возвращенных билетов и корешков, осуществляется в течение 5 (пяти) лет. По окончании указанного срока, но не ранее истечения месяца со дня проведения последней инвентаризации копии документов (корешки) уничтожаются на основании акта об уничтожении, составленного комиссией, образованной генеральным директором театра.

## **11. Порядок посещения спектаклей (мероприятий) и нахождения в театре**

11.1 Вход в помещение театра осуществляется через центральный вход только при наличии билета или приглашения, дающего право на посещение мероприятия, который он обязан предъявить сотруднику театра (контролёру билетов). На билете должны отсутствовать надписи и прочие повреждения, не позволяющие идентифицировать всю напечатанную информацию на нем.

11.2 Контролёр билетов осуществляет сканирование (считывание) предъявляемого зрителем билета на текущее мероприятие с помощью штрих-кода. После чего в случае подтверждения подлинности и отсутствия регистрации до обращения к контролёру билетов, Билет возвращается зрителю и осуществляется вход в театр.

11.3 При печати электронного билета на официальном сайте театра после успешной оплаты стоимости билета или на сайте официальных распространителей (билетных операторов), зритель предъявляет распечатанный электронный билет контролёру билетов для сканирования и регистрации. Повторный проход по данному электронному билету или его копии не возможен. Действительна только первая регистрация электронного билета.

11.4 Вход в театральное фойе доступен за 45 минут до начала спектакля (мероприятия).

11.5 Лица, не достигшие 14-и летнего возраста, не могут находиться в здании театра без сопровождающего лица.

11.6 Зрители (слушатели) должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля (мероприятия).

11.7 Во избежание очередей на входе в театр перед началом спектакля (мероприятия), связанных с контролем билетов, необходимо заранее приходить на спектакль (мероприятие).

11.8 При входе в театр зрители (слушатели) должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера билетов, уполномоченного проверить билеты на входе в театр.

11.9 В случае выхода зрителя (слушателя) из театра контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в театр для просмотра спектакля (мероприятия).

11.10 Находиться в театре без билета и в служебных помещениях театра за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, буфет, гардероб, туалеты) запрещено.

11.11 После завершения спектакля (мероприятия) зрители (слушатели) обязаны покинуть помещения театра, но не позднее времени окончания работы гардероба.

11.12 Билет необходимо сохранять до конца спектакля (мероприятия) и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра и контролерам билетов.

11.13 Вход в театр с животными запрещен.

11.14 При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо в Санкт-Петербурге в Театре действуют особый порядок посещения:

11.14.1 Посещение Театра зрителями допускается при соблюдении требований установленных «Стандартом безопасной организации труда работников и безопасного доступа посетителей в здания, строения, сооружения (помещения в них) в Санкт-петербургском государственном автономном учреждении культуры «Санкт-Петербургский государственный театр Музыкальной комедии», направленный на проведение профилактических мероприятий по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Санкт-Петербурга безопасной деятельности», а также в соответствии с рекомендациями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (РОСПОТРЕБНАДЗОР) .

11.14.2 На территории Театра Зрители обязаны соблюдать правила личной и общественной гигиены.

Информация о правилах личной и общественной гигиены размещена на официальном сайте Театра в сети Интернет и на информационных стендах в Театре.

11.14.3 . Зрители допускаются в Театр только после контроля температуры тела с помощью тепловизора или бесконтактного термометра и визуального осмотра.

11.14.3.1 На территорию Театра не допускаются зрители с температурой тела выше 37°C и (или) имеющие визуальные признаки респираторных заболеваний (кашель, насморк, слабость). При этом зрителям рекомендуется направиться в медицинское учреждение для диагностики и получения медицинской помощи с соблюдением мер предосторожности.

11.14.4 На территории Театра необходимо соблюдать социальную дистанцию 1,5:

- при входе в Театр в соответствии с разметкой;

- между зрителями и работниками, кроме ситуаций, обусловленных их прямым рабочим взаимодействием;

- между зрителями. Указанные ограничения не распространяются на зрителей, являющихся членами одной семьи либо проживающих вместе (по заявлению зрителей).

11.14.5 Во время нахождения в Театре Зрителям необходимо использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания: гигиенических, в том числе медицинских, масок (одноразовых, многоразовых), респираторов и иных их заменяющих текстильных изделий, обеспечивающих индивидуальную защиту органов дыхания человека, и средств индивидуальной защиты рук (одноразовые перчатки).

11.14.6 Работники Театра осуществляют контроль за соблюдением правил личной и общественной гигиены и социального дистанцирования.

11.14.7 Лица, нарушающие указанные правила личной и общественной гигиены, в Театр не допускаются, а при нахождении на территории Театра не обслуживаются.

11.14.8 Рекомендуется при оплате билетов избегать расчетов наличными денежными средствами. Рекомендуется использовать бесконтактные способы оплаты билетов (с помощью банковских карт, оплаты смартфонами и др.), а также осуществлять бесконтактными способами реализацию билетов (с помощью онлайн продаж, мобильных приложений, автоматов и др.).

11.14.9 При наличии возможности, контроль билетов при входе в Театр осуществляется бесконтактными способами с использованием сканеров штрих-кодов и аналогичных устройств.

11.14.10 Перед началом спектакля, по его завершении и во время антракта осуществляется звуковое оповещение о необходимости соблюдения социальной дистанции, необходимости занимать места, указанные в билете, и других мер защиты.

11.14.11 Во время проведения мероприятия (концерты, представления, спектакли) запрещается реализация продуктов питания, за исключением воды и напитков в промышленной упаковке.

## **12.Порядок просмотра спектакля (мероприятия)**

12.1 Вход в зрительный зал возможен только за 15 минут до начала спектакля (мероприятия) (после 1-го звонка).

12.2 Зрители (слушатели) обязаны занимать места согласно номера ряда и места, указанного в билете.

12.3 Запрещается занимать без согласования с администрацией места, которые отличаются от указанных в билетах.

12.4 Администрация театра имеет право в любой момент нахождения зрителя на территории театра осуществлять проверку наличия и действительности билетов у зрителя.

12.5 Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

12.6 Опоздавшие зрители (слушатели), в виде исключения, могут посмотреть первый акт спектакля (мероприятия) на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), предложенных администратором или контролёром билетов, а в антракте пересесть на места, указанные в билетах.

12.7 В Театре запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время мероприятия (спектакля).

12.8 На время спектакля (мероприятия) необходимо выключить мобильные телефоны, автомобильные сигнализации или переключить их в беззвучный режим работы.

12.9 Спектакли (мероприятия) являются интеллектуальной собственностью театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям (слушателям) запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись без письменного разрешения администрации театра.

12.10 Во время спектакля (мероприятия) запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

12.11 За нарушение порядка в зрительном зале администрация театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала.

12.12 Лицам в состоянии алкогольного, наркотического, психотропного опьянения, а так же в грязной, пачкающей одежде может быть отказано в посещении театра.

12.13 После окончания спектакля (мероприятия) нужно оставаться на своих местах до полного включения света.

12.14 Родители, а так же, при групповом посещении спектакля (мероприятия), педагоги, старшие групп принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка и должны следить за тем, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля (мероприятия) другим зрителям (слушателям).

12.15 В Театре запрещается:

- входить в зрительный зал в верхней одежде или вносить её в зрительный зал;
- проносить в зрительный зал крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки, предметы, пачкающие кресла.

12.16 На время проведения спектакля (мероприятия) Зритель должен отключить или перевести в беззвучный режим работы все средства связи.

12.17 В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъемка, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации запрещены.

12.18 При проведении спектакля на Большой сцене театра, цветы, предназначенные для артистов могут быть переданы сотрудникам Театра (билетёрам) с указанием лица, для которого они предназначены, для последующей их передачи по окончании спектакля. Личное вручение запрещено.

12.19 При проведении спектакля на Малой сцене театра, цветы, предназначенные для артистов, могут быть вручены лично в момент выхода артистов на поклон по окончании спектакля или могут быть переданы сотрудникам Театра (билетёрам) с указанием лица, для которого они предназначены, для последующей их передачи по окончании спектакля.

### **13. Особенности пользования гардеробом театра**

13.1 Верхняя одежда должна быть сдана зрителями (слушателями) в гардероб.

13.2 Театр не отвечает за утрату денег, иных ценностей, оставленных зрителем (слушателем) без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

13.3 Одежда зрителю (слушателю), потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

13.14 После окончания спектакля (мероприятия) гардероб работает в течение 30 минут.

#### **14. Прочие условия**

14.1 Во время нахождения в Театре зрители обязаны:

- бережно относиться к имуществу театра.
- соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение.

14.2 В случае причинения театру материального ущерба зритель обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

14.3 В театре запрещается:

- сорить, разбрасывать мусор;
- курение в помещениях;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легковоспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами, рабочей или грязной одежде, а также в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
- курить в театре и на прилегающей территории к театру (ст. 9 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»)
- заходить на сцену, в технические и служебные помещения.

14.4 Зритель обязан не допускать неуважительного отношения к администрации театра и обслуживающему персоналу, нарушения общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям).

14.5 Зрители, не выполняющие законные указания администрации театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть удалены из театра, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.

14.6 По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, зрители могут обратиться к дежурному администратору.

14.7 Лица, не соблюдающие настоящее Положение, нарушающие общественный порядок, создающие угрозу жизни и здоровью посетителей, могут быть удалены сотрудниками театра или сотрудниками частного охранного предприятия с территории театра. В зависимости от характера правонарушения Администрация театра может ограничиться предупреждением или передать нарушителя в полицию для принятия соответствующих мер воздействия.

Генеральному директору  
«Санкт-Петербургский  
театр музыкальной комедии»  
Шварцкопфу Ю. А.

**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, \_\_\_\_\_,  
паспорт \_\_\_\_\_ (серия) \_\_\_\_\_ (номер)  
\_\_\_\_\_ (кем и когда выдан)

Контактный телефон (e-mail): \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

прошу расторгнуть договор о приобретении Билетов на \_\_\_\_\_  
(наименование и дата Мероприятия)

№№билетов \_\_\_\_\_

Билеты куплены:  касса Театра /  уполномоченный по реализации билетов.

Стоимость билетов \_\_\_\_\_

(Расчет стоимости возврата денежных средств)

Прошу вернуть оплаченные денежные средства за Билет:

(в случае, если при оплате билетов использовалась банковская карта – выбрать один из способов)

На банковскую карту \_\_\_\_\_ (Visa, Mastercard, Maestro)

№ карты    Срок действия карты

Наименование банка \_\_\_\_\_

(Пожалуйста, укажите номер банковской карты, срок действия карты)

На банковский расчетный счет \_\_\_\_\_

Наименование банка ФИО владельца счета \_\_\_\_\_

Корреспондентский счет \_\_\_\_\_

Расчетный счет \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_ ИНН \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_

(в случае, если билеты приобретались за наличный расчет):

Наличными денежными средствами в кассе Театра.

С процедурой возврата стоимости билетов, ознакомлен(а). Даю своё согласие на обработку персональных данных. Претензий к Санкт-Петербургскому государственному автономному учреждению культуры «Санкт-Петербургский государственный театр музыкальной комедии», не имею.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

\* - Если при покупке возвращаемые Билеты были оплачены с использованием платежной карты, возврат денежных средств осуществляется безналичным расчетом путем перечисления на платежную карту Заявителя,

\*Не возражаю против удержания фактически понесенных Театром расходов, в т.ч. агентского (комиссионного) вознаграждения, оплаченного театром распространителям билетов.

\_\_\_\_\_ Линия отрыва корешка для заявителя

Серия и номер Билета \_\_\_\_\_

Наименование и дата проведения Мероприятия \_\_\_\_\_

Заявление принял: \_\_\_\_\_ (ФИО сотрудника, Дата, Подпись)

Генеральному директору  
«Санкт-Петербургский  
театр музыкальной комедии»  
Шварцкопфу Ю. А.

### ЗАЯВЛЕНИЕ

От \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.покупателя)

Паспорт № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_ (серия, номер)

\_\_\_\_\_ (кем и когда выдан)

Зарегистрирован \_\_\_\_\_ (адрес)

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты, указанной при приобретении билетов \_\_\_\_\_

Прошу Вас произвести возврат безналичных денежных средств за билеты

---

(дата/время и название спектакля (ей), наименование мест(а)

приобретенные на сайте театра на мою банковскую карту. Номер заказа \_\_\_\_\_.

Не возражаю против учета фактически понесенных театром расходов в размере 3,1% от стоимости возвращаемой суммы.

Причина возврата \_\_\_\_\_

---

Даю своё согласие на обработку персональных данных \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

К заявлению необходимо отправить:

- 1) Скан паспорта, указанного в заявлении
- 2) Копию электронного билета