

**ПОЛОЖЕНИЕ
ПО ВЕДЕНИЮ БИЛЕТНОГО ХОЗЯЙСТВА**

в Санкт-Петербургском государственном автономном учреждении культуры
«Санкт-Петербургский государственный театр музыкальной комедии»

(НОВАЯ РЕДАКЦИЯ)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение по ведению билетного хозяйства (далее – Положение) в Санкт-Петербургском государственном автономном учреждении культуры «Санкт-Петербургский государственный театр музыкальной комедии» (далее – Учреждение) 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 Учреждения с целью повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между Учреждением 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 Учреждением.

1.3. Положение утверждается генеральным директором.

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

1.5. Положение доводится до сведения потребителей услуг Учреждения (далее – зрители) путем размещения в кассовом зале Учреждения и на официальном сайте Учреждения www.muzcomedy.ru (далее – сайт Учреждения) и является договором публичной оферты.

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

1.7. Фискальный чек в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» должен содержать следующую информацию:

- наименование Учреждения;
- дату, время и место (адрес) расчета;
- ИНН Учреждения;
- систему налогообложения Учреждения;
- 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), на котором можно проверить платеж;
- абонентский номер или адрес электронной почты покупателя при передаче бланка строгой отчетности 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, настоящим Положением, действующим законодательством.

1.12. Стоимость билетов и абонементов на мероприятия Учреждения, порядок изменения стоимости билетов и применение коэффициентов изменяющих стоимость билетов, а так же стоимость билетов социальным категориям граждан устанавливаются приказом генерального директора.

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

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

1.15. Учреждение обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише Учреждения, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

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

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

1.18. Репертуар Учреждения, как совокупность различных мероприятий, исполняемых в Учреждении, 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 Учреждением 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 двух и более проводимых Учреждением 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 Учреждения и/или на сайтах официальных представителей (билетного оператора), оплачиваемый с помощью электронных карт и других способов электронной оплаты, дающий право на посещение проводимого Учреждением мероприятия, полученный вместе с электронным чеком. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Учреждения, 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 двух и более проводимых Учреждением 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 Учреждения, 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 Учреждения, у официальных уполномоченных, с которыми у Учреждения заключён договор, а так же у официальных партнёров Учреждения.

2.6. Зритель (вокупатель) – физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату наличным или безналичным платежом и являющееся приобретателем услуги Учреждения, является стороной публичного договора возмездного оказания услуг.

2.7. Ваучер – оформленный по утвержденной Министерством культуры Российской Федерации форме документ, предоставляющей право посещения проводимого Учреждением мероприятия и которое было перенесено в связи с введением режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации. Ваучер (электронный ваучер на перенесенное мероприятие), содержит информацию о перенесенном мероприятии и денежной сумме, уплаченной посетителем за ранее приобретенный билет.

3. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ БИЛЕТОВ И АБОНЕМЕНТОВ

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

- в кассах Учреждения (Санкт-Петербург, ул. Итальянская, д. 13);
- на официальном сайте Учреждения www.muzcomedy.ru;
- у официальных представителей (билетных операторов) по продаже театральных билетов, с которыми Учреждением заключён договор и перечень которых указан на официальном сайте Учреждения.

3.2. Приобретая билет или абонемент на мероприятие, проводимое Учреждением, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – Учреждением, а также соглашается с порядком реализации, возврата билетов

или абонементов и посещения Учреждения, указанными в настоящем 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 Учреждения через кассы Учреждения 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, инвалиды, многолетние семьи) обслуживаются вне очереди на основании документа, удостоверяющего указанный статус.

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, риски отказа в посещении такого спектакля несет зритель.

3.8. Наличие билетов и абонементов (обычных и электронных) на конкретные даты и мероприятия, а также по техническим вопросам, связанным с продажей электронных билетов, зритель может обратиться по телефонам (812) 570-58-90; (812) 571-76-51, по электронной почте ticket@muzcomedy.ru или мобильный телефон / MAX: +7 (931) 351-16-95, в кассе Учреждения по адресу: Санкт-Петербург, ул. Итальянская, д. 13 и на официальном сайте Учреждения www.muzcomedy.ru.

3.9. Билет или абонемент (обычный или электронный) действителен для посещения Учреждения 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. Учреждение 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 Учреждения.

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 и осуществляет продажу билетов.

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

3.16. Учреждением может быть установлена стоимость билета с применением соответствующего коэффициента изменения стоимости, которая применяется лицом, ответственным за продажу билетов, на основании приказа, подписанного генеральным директором и при наличии коллективной заявки.

4. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ

4.1. На официальном сайте Учреждения www.muzcomedy.ru могут быть приобретены электронные билеты/абонементы в режиме реального времени на мероприятия Учреждения, представленные на сайте Учреждения в разделе «Афиша и билеты» и только для индивидуального посещения. Продажа билетов по коллективной заявке осуществляется в

соответствии с п. 3.12 – 3.16 Положения.

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

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

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

4.3.2. Для регистрации необходимо заполнить анкету (поля, отмеченные знаком (*) обязательны для заполнения). Во время регистрации создается 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
- Электронная почта *
- Подтверждение электронной почты*
- Контактный телефон
- Согласие с правилами покупки билетов через сайт Учреждения
- Согласие с политикой конфиденциальности*
- Согласие на обработку персональных данных*
- Согласие с получением рассылок по электронной почте.

4.5. При регистрации пользователю создается 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 Учреждения, как при регистрации так и без регистрации, Зрителю необходимо:

4.7.1. 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 разными цветами выделены свободные места доступные для покупки на сайте Учреждения.

4.7.2. Щелчком мыши выбрать интересующие места в зрительном зале.

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

4.7.4. При завершении выбора мест, нажать кнопку «Продолжить оформление».

4.7.5. В выведенной на экран таблице проверить информацию о дате выбранного мероприятия, количестве билетов и их стоимости и нажать кнопку «Оформить заказ»

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

4.7.7. 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: МИР, «Пушкинская карта».
- 4.15. Билет, купленный на официальном сайте Учреждения, 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, Учреждение заключает договоры с билетными операторами, список и контактная информация о которых публикуется на сайте Учреждения в разделе «Полезная информация».
- 5.2. На основании заключенных договоров официальные представители реализуют билеты на мероприятия Учреждения 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 официальных партнеров так же публикуются на сайте Учреждения в разделе «Правила покупки билетов».
- 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 Учреждением.
- 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 Учреждение 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. Учреждение устанавливает следующие правила возврата билетов по инициативе зрителя:
- 6.2.1. Не позднее, чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия, зритель получает обратно 100 процентов цены билета.
- 6.2.2. Менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия, зритель получает обратно 50 процентов цены билета.
- 6.2.3. Менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, зритель получает обратно 30 процентов цены билета.
- 6.2.4. Менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, билеты возврату не подлежат.
- 6.2.5. Билеты, реализованные Учреждением 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 Учреждением 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 Учреждения или у официального представителя (билетного оператора), с которым Учреждением заключён договор, при возврате по инициативе зрителя, в кассу необходимо предоставить:

6.4.1. Оригинал билета, приобретённого в кассе Учреждения или у официального представителя (билетного оператора), с которым Учреждением заключён договор.

6.4.2. Заявление о возврате билета (Приложение № 1 к Положению).

6.4.3. Копию документа, удостоверяющего личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина).

6.4.4. Банковскую карту заявителя, в случае, если билеты были оплачены по безналичному расчёту.

6.5. При подаче заявления в кассу Учреждения заявление вносится в журнал заявлений о возврате билетов, находящийся в кассе Учреждения.

6.6. При возврате электронного билета, купленного на официальном сайте Учреждения www.muzscomedy.ru, зрителю необходимо отправить заявление (Приложение № 1) на электронную почту Учреждения ticket@muzscomedy.ru или подать Заявление непосредственно в кассу Учреждения (Приложение № 1).

6.7. Заявление должно быть адресовано на имя генерального директора Учреждения 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 Учреждения, стоимость приобретенных билетов возвращается зрителю полностью. При этом билеты принимаются:

6.9.1. При отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия до 10 (десяти) календарных дней после даты, когда мероприятие должно было состояться.

6.9.2. При замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала заменяющего мероприятия.

6.9.3. При переносе мероприятия – с момента официального оповещения о переносе мероприятия, до даты, когда перенесённое мероприятие состоится.

6.10. В случае отмены мероприятия по инициативе Учреждения возврат денежных средств зрителю за билеты, приобретённые в кассе Учреждения или на официальном сайте Учреждения, осуществляется в следующем порядке:

6.10.1. На билеты, ранее приобретённые в кассе Учреждения за наличный расчет – в кассе Учреждения без заявления с оформлением кассового чека на возврат, наличными денежными средствами в день обращения.

6.10.2. За билеты, ранее приобретённые в кассе Учреждения и оплаченные по банковской карте – в кассе Учреждения 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.

6.10.3. За электронные билеты, приобретённые на официальном сайте Учреждения – 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 Учреждения возврат денежных средств зрителю за билеты, приобретённые в кассе Учреждения, или на официальном сайте Учреждения, осуществляется в следующем порядке:

6.11.1. За билеты, ранее приобретённые в кассе Учреждения за наличный расчет – в кассе Учреждения по заявлению (Приложение № 1 к Положению), с оформлением кассового чека на возврат, наличными денежными средствами в день обращения.

6.11.2. За билеты, ранее приобретённые в кассе Учреждения и оплаченные по банковской карте – в кассе Учреждения 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.

6.11.3. За электронные билеты, приобретённые на официальном сайте Учреждения – по заявлению (Приложение № 1 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 Учреждения, или на официальном сайте Учреждения, осуществляется в следующем порядке:

6.12.1. За билеты, ранее приобретённые в кассе Учреждения за наличный расчет – в кассе Учреждения по заявлению (Приложение № 1 к Положению), с оформлением кассового чека на возврат, наличными денежными средствами в кассе Учреждения в период до 10 дней с момента подачи заявления.

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

6.12.3. За электронные билеты, приобретённые на официальном сайте Учреждения – по заявлению (Приложение № 1 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.

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

6.12.5. За билеты, приобретённые в кассе Учреждения и оплаченные по банковской карте, в случае если с момента приобретения билета до момента обращения зрителя о возврате прошло менее 15 минут – в кассе Учреждения 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, с учетом положений пунктов 6.2.1 – 6.2.5 Положения. Любые суммы, выплаченные третьим лицам сверх официальной стоимости билета, возврату не подлежат.

6.15. Возврат абонеента по инициативе зрителя в размере 100% от стоимости абонеента осуществляется в случае его обращения не позднее, чем за три дня до дня проведения первого спектакля абонеента.

Возврату и обмену не подлежат абонементы, по которым зритель посетил один или более спектаклей, а также в случае обращения зрителя о возврате абонеента менее, чем за три дня до дня проведения первого спектакля абонеента.

Порядок возврата абонеента по инициативе зрителя производится аналогично порядку возврата билетов, указанного в настоящем Положении, с учетом условий, указанных в настоящем пункте.

6.16. В случае опоздания зрителя на мероприятие, непосещения 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 Учреждением 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) Учреждение осуществляет следующие действия:
- 6.18.1. Размещает информацию об отмене или переносе мероприятия не позднее 14 календарных дней с даты отмены введенного режима ПГ или ЧС.
- 6.18.2. 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 Учреждение 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;
- 6.18.3. При переносе мероприятия Учреждение предлагает посетителю посетить то же или иное перенесенное по ранее приобретенному билету либо обменять этот билет на ваучер.
- 6.18.4. Проводит все мероприятия, перенесенные из-за введения режимов ПГ или ЧС, не позднее 18 месяцев с даты отмены этих режимов.
- 6.18.5. Начинает обмен ваучеров на новые билеты не позднее, чем за 30 дней до даты проведения перенесенного мероприятия.
- 6.18.6. 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 введенным режимом ПГ или ЧС, в срок не позднее:
- 6.19.1. 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета через сайт, с помощью которого он был оформлен и приобретен.
- 6.19.2. 180 дней со дня обращения посетителя в Учреждение. 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 Учреждение 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. Учреждение не несёт ответственности за билеты, приобретённые у лиц, не являющихся официальными распространителями Учреждения, а также не принимает к возврату билеты с внесёнными изменениями.
- 6.22. Билеты, приобретенные зрителем на мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене Учреждения, если билеты продавало не Учреждение, к возврату Учреждением не принимаются.
- 6.23. Возврат билетов как по инициативе зрителя, так в случае отмены, замены или переноса мероприятия, приобретённых через официального представителя (билетного оператора), с которым у Учреждения заключён договор, осуществляется исключительно через этих представителей и на их условиях. Перечень официальных представителей указан на официальном сайте Учреждения в разделе «Полезная информация».

7. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

7.1. В целях продажи/ возврата билетов на мероприятия, проводимые Учреждением, 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 Учреждением.
- 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. Учреждение 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 Учреждением самостоятельно типографским способом с единой нумерацией.

8.2. Изготовление бланков билетов Учреждением 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 Учреждения 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 2008 г. № 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.

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 Учреждения по доверенности.

9.2. При приемке изготовленных бланков билетов представитель Учреждения 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. 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 в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

9.5. 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 (бобины) оформляется требованием-накладной, подписанным генеральным директором 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 в бухгалтерском учете Учреждения в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

10.5. Наименование Учреждения, 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 Учреждения путем нанесения информации через билетный принтер.

10.7. Подготовленные к реализации билеты регистрируются в Книге учета бланков строгой отчетности и передаются материально ответственному лицу или нештатному распространителю на реализацию.

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:

- полученные денежные средства от реализации билетов хранить в билетной кассе Учреждения, запирающейся на ключ, исключая доступ третьих лиц;
- ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней, сдавать в хозяйственную кассу всю выручку, полученную от предварительной или разовой продажи билетов;
- ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней, сдавать в бухгалтерию 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:

- 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;
- при учете бланков по мероприятиям не позднее следующего дня после проведения платных мероприятий представить в бухгалтерию отчет о полученных и проданных билетах для проверки и учета;
- 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 Учреждения вышестоящими финансовыми органами или назначенными приказом генерального директора 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 Учреждения. 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.

ОБЯЗАТЕЛЬНО К ПРОЧТЕНИЮ ПЕРЕД ЗАПОЛНЕНИЕМ ЗАЯВЛЕНИЯ

Заявление без указания даты / без подписи Заявителя / без подписи Заявителя о согласии на обработку персональных данных / без предоставления документов, указанных в таблицах 1 – 3 / заполненное неразборчивым почерком НЕ РАССМАТРИВАЕТСЯ

Генеральному директору
Санкт-Петербургского театра музыкальной комедии
Ю.А. Шварцкофу
191186, г. Санкт-Петербург, ул. Итальянская, д. 13

от _____
(фамилия, имя, отчество посетителя (его представителя))

адрес: _____
(наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

e-mail: _____ тел: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ № _____

Прошу произвести возврат денежных средств за билет в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине (УКАЗАТЬ: по собственной инициативе / по причине болезни / по причине смерти члена семьи или близкого родственника / по причине переноса или замены мероприятия): _____

Наименование спектакля: _____

Дата и время спектакля: _____, место размещения (ряд, место): _____

Стоимость билета (руб.): _____, форма оплаты (безналичная / наличный расчет): _____

Способ приобретения (УКАЗАТЬ: касса театра / сайт театра): _____, номер
названия: _____, серия и номер билета: _____

При оплате билета банковской картой возврат денежных средств производится на ту же банковскую карту, с которой производится оплата.

К возврату (зачисное подчеркнуть) 100 % / 50% / 30% стоимости билета(ов).

К НАСТОЯЩЕМУ ЗАЯВЛЕНИЮ ПРИЛАГАЮ СЛЕДУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ (отметить V):

ТАБЛИЦА 1 – при возврате билета по инициативе покупателя / по причине переноса или замены мероприятия

☐	копия документа, удостоверяющего личность (ПРИ НАПРАВЛЕНИИ ЗАЯВЛЕНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЕ)
☐	оригинал неиспользованного билета
☐	распечатанный копию неиспользованного электронного билета
☐	копии документов, подтверждающих представительство, или доверенность (ДЛЯ ДОВЕРЕННОГО ЛИЦА)

ТАБЛИЦА 2 (ДОПОЛНИТЕЛЬНО К ТАБЛИЦЕ 1) – при возврате билета по причине болезни

☐	копия листа нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения) медицинской организации
--------------------------	---

ТАБЛИЦА 3 (ДОПОЛНИТЕЛЬНО К ТАБЛИЦЕ 1) – при возврате билета по причине смерти члена семьи или близкого родственника

☐	копия свидетельства о смерти лица, являющегося членом семьи посетителя или его близкого родственником
☐	копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить (отметить V):

☐	по телефону, указанному в заявлении	☐	по электронной почте, указанной в заявлении
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	---

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), утвержденных Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с порядком, утвержденным Санкт-Петербургским театром музыкальной комедии, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Санкт-Петербургским театром музыкальной комедии персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отказа согласия.

_____ / _____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, имя, отчество)

* Разработано на основании Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 22 марта 2021 г. № 351

Заявление принял (ФИО сотрудника, подпись, дата) _____

_____ линия отрыва (при возврате наличных денежных средств)

РАСПИСКА

Я, _____, посетитель Санкт-Петербургского театра музыкальной комедии, денежные средства в размере _____, получен(а) от _____

(сумма цифрами) (сумма прописью)

рублей 00 копеек

Деньги получены полностью в рамках Заявления № _____ от "___" ____ 20__ г. Претензий к сумме и порядку передачи не имею.

_____ / _____ "___" ____ 20__ г.
(подпись) (фамилия, имя, отчество) (дата)