



Директор
Санкт-Петербургского государственного бюджетного
учреждения культуры «Санкт-Петербургский детский ледовый театр»
Н.А. Константинов

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургский детский ледовый театр»

1. Общие положения

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

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

1.3. Театральным билетом, указанным в пункте 1.2. Положения, является оформленный на бланке, установленного образца билет, оплаченный потребителем услуг Театра (далее по тексту - зритель) и предоставляющий право на посещение проводимого Театром мероприятия (далее по тексту - билет).

1.4. Договор возмездного оказания услуг в сфере культуры оформляется путем выдачи зрителю театрального билета и фискального чека. Фискальный чек в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ (в ред. от 25.12.2018) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» должен содержать следующую информацию:

- наименование Театра;
- дату, время и место (адрес) расчета;
- ИНН Театра;
- систему налогообложения Театра;
- признак расчета (приход, расход, возврат прихода, возврат расхода);
- наименование услуг (время оказания услуги, место оказания услуги, место в зрительном зале и т.п.), платежа, выплаты, их количество, цену за единицу в рублях с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки НДС плательщиком налога;
- сумму платежа (с указанием НДС и суммы налога);
- форму и сумму расчета наличными деньгами или в безналичном порядке;
- должность и фамилию сотрудника, который оформил и выдал покупателю 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 БСО в электронной форме или сайт, на котором такой документ можно получить;
- адрес электронной почты Театра при передаче покупателю БСО в электронной форме;
- порядковый номер фискального документа;
- номер смены;
- фискальный признак сообщения;
- заводской номер автоматического устройства для расчетов, если оплату принимают через такое устройство;

(QR-код;

место (адрес) установки автоматического устройства для расчетов, с применением которого был расчет, — при расчетах с применением автоматических устройств.

1.5. Билет содержит:

- ✓ наименование мероприятия;
- ✓ время начала проведения мероприятия;
- ✓ место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительском зале;
- ✓ стоимость билета.
- ✓ Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале Театра и на официальном сайте Театра www.ice-theater.ru. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данным Положением.
- ✓ Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в театральной афише Театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.
- ✓ Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета.

2. Порядок возврата (обмена) билета и стоимости билета

2.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 1.5 Положения, и вернуть билет в кассу Театра по адресу: Большой проспект В.О. дом 103, павильон 8А. .

В соответствии со ст. 52.1 Закона РФ от 9 октября 1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» Театр устанавливает следующие правила возврата билетов, купленных в Театре, по инициативе зрителя:

- не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия зрителю возвращается 100 процентов цены билета;
- менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия Театр не возвращает зрителям стоимость билета;
- билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения, не принимаются Театром к возврату.

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

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

- фискальный чек;
- заявление о возврате билета (образец прилагается);
- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина).
- реквизиты банковской карты, по которой была произведена оплата, в случаях, если билеты были оплачены по безналичному расчёту.

Билеты не подлежат возврату в случае предоставления зрителем для возврата повреждённого фискального чека. Повреждённым считается фискальный чек, на котором не читается информация любого из пунктов, перечисленных в п. 2.2. Положения;

2.3. Не подлежат возврату зрителю билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе. Билеты, приобретенные в период проведения акций (с предоставлением скидок, льгот и т.п.), могут быть возвращены только в пределах суммы, за которую они были приобретены.

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

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

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

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

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

Заявление заполняется от имени держателя карты, оплатившего стоимость билета.

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

При возврате электронного билета, Заявление направляется на электронную почту tickets@ice-theater.ru или подается непосредственно в кассу Театра, или на электронную почту официального представителя (билетного оператора), у которого билет был приобретен.

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

2.8. Возврат денежных средств зрителю осуществляется в следующем порядке:

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

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

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

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

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ Заявление заполняется
Владельцем Билета.

Пожалуйста, прочитайте внимательно перед заполнением формы.

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

Я,

_____ (ФИО)

паспорт

_____ (серия) _____ (номер) _____ (зем и когда выдан)

Контактный телефон (e-mail): Адрес:

Прошу расторгнуть договор о приобретении Билетов на

_____ (наименование мероприятия, дата)

_____ (категория мест партер/балкон) ряд _____ место _____
ряд _____ место _____

По причине:

Е Отмена, замена мероприятия

П Иное (указать)

Билеты куплены:

Е Касса Театра

Ш Электронный билет на сайте akimovkomedia.ru(_____)

указать номер заказа

Количество билетов _____ штук на сумму _____ рублей.

Прошу вернуть оплаченные денежные средства за Билет

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

На банковскую карту (Visa, Mastercard, Maestro)

_____ (последние 4 цифры № карты)

Наличными денежными средствами в кассе Театра.

С процедурой возврата стоимости билетов, ознакомлен(а). Претензий к Санкт-Петербургскому государственному бюджетному учреждению культуры «Санкт-Петербургский детский ледовый театр», не имею.

ФИО

Дата

Подпись

Заявление принял: _____

(ФИО сотрудника, дата, Подпись)

* - Если при покупке возвращаемые Билеты были оплачены с использованием платежной карты, возврат денежных средств осуществляется безналичным расчетом путем перечисления на платежную карту Покупателя, которая использовалась при оплате. В случае безуспешной попытки Театра перечислить денежные средства за возвращаемые Билеты на платежную карту Покупателя, которая использовалась при оплате Билетов, Театр» перечисляет необходимые средства по реквизитам, указанным в Заявлении.

Серия и номер Билета _____ (при наличии)

Внутренняя инструкция для кассиров Театра при возврате билетов

- 1 При возврате билетов, купленных через кассу Театра, денежные средства возвращаются зрителю сразу после сдачи оригинала билета (бланка строгой отчетности) и фискального чека согласно п.2.2 и соблюдении п.2.1. Положения.
- 2 Во всех вышеперечисленных случаях необходимо оформить возврат билета, занести данные в журнал регистрации заявлений о возврате билетов и в отчет билетной кассы о продаже билетов за смену.
3. Билеты, приобретенные у официальных представителей Театра, возвращают сами представители