

УТВЕРЖДЕНО

Приказом
от 17.02.2020 № 08-од

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Детский музыкальный театр «Зазеркалье»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Детский музыкальный театр «Зазеркалье» (далее по тексту – Положение) является локальным актом Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Детский музыкальный театр «Зазеркалье» (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».

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 расчётов в Российской Федерации" должен содержать следующую информацию:

- наименование Театра;
- дату, время и место (адрес) расчёта;
- ИНН Театра;
- систему налогообложения Театра;
- признак расчёта (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 учётом скидок и наценок, стоимость с учётом скидок и наценок, с указанием ставки НДС плательщиком налога;
- сумму платежа (с указанием НДС и суммы налога);
- форму и сумму расчёта наличными деньгами или в безналичном порядке;
- должность и фамилию сотрудника, который оформил и выдал покупателю фискальный чек (за исключением расчётов 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 платёж;
- 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 расчётов, если оплату принимают через такое устройство;
- QR-код;
- место (адрес) установки автоматического устройства для расчётов, с применением которого был расчёт, – при расчётах 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.

1.6. Положение доводится до сведения зрителей путём размещения в кассовом зале Театра и на официальном сайте Театра www.zazerkal.spb.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.

1.7. Бланк заявления на возврат денежных средств (Приложение № 1 к настоящему Положению) также размещается на официальном сайте Театра www.zazerkal.spb.ru.

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

1.9. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актёрский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актёрском 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: ул. Рубинштейна, д.13, литер А.

2.2. Билеты, приобретенные на основании фискальных чеков, подлежат возврату в кассу Театра или в кассу официального представителя (билетного оператора) в зависимости от того, где билет был приобретен, не позднее 3-х календарных дней до даты мероприятия. 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. 1.4. 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 иных случаях возврат билета осуществляется зрителем до начала мероприятия в размере 100% стоимости билета. В случае нарушения указанного срока билеты в кассе Театра не принимаются и их стоимость зрителю 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 подаёт 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 передаёт документы, указанные в пункте 2.2. Положения.

Заявление заполняется от имени держателя карты, оплатившего стоимость билета.

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

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

2.7. При подаче Заявления в кассу Театра зрителю выдаётся копия Заявления о принятии билета, в котором указывается дата и время приёма Заявления. В кассе Театра ведётся журнал регистрации заявлений о возврате билетов.

2.8. Возврат денежных средств зрителю осуществляется в следующем порядке:

- за билеты, приобретённые за наличный расчёт - наличными денежными средствами в день обращения;
- за билеты, приобретённые путём безналичного перечисления денежных средств путём перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту.

2.9. Возврат билетов, приобретённых через официального представителя (билетного оператора), кроме случаев замены, переноса и отмены мероприятия, осуществляется исключительно через этих представителей. В случае замены, переноса и отмены мероприятия возврат осуществляется через кассу театра.

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

Приложение №1
к Положению о порядке возврата театральных
билетов Санкт-Петербургского государственного
бюджетного учреждения культуры «Детский
музыкальный театр «Зазеркалье»

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Заявление заполняется Владелец Билета.

Пожалуйста, прочитайте внимательно перед заполнением формы.

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

Я, _____,
(ФИО)

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

Контактный телефон (e-mail): _____

Адрес: _____

Прошу расторгнуть договор о приобретении Билетов на _____
(наименование мероприятия, дата)

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

По причине:

☐ Отмена, замена мероприятия

☐ Иное (указать) _____

Билеты куплены:

☐ Касса Театра

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 расчёт):

☐ 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 «Детский музыкальный театр «Зазеркалье», не имею.

ФИО _____

Дата _____

Подпись _____

Заявление принял: _____
(ФИО сотрудника, дата, подпись)

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

Серия и номер Билета _____ (при наличии)

Приложение №2
к Положению о порядке возврата театральных билетов
Санкт-Петербургского государственного бюджетного
учреждения культуры «Детский музыкальный театр
«Зазеркалье»

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 отчётности) в 100% размере.
2. Во всех случаях необходимо оформить возврат билета, занести данные в журнал регистрации заявлений о возврате билетов и в отчёт билетной кассы о продаже билетов за смену.
3. ЭБ, купленные у официальных представителей Театра (ООО «МДТЗК»; ООО «ДТЗК»; «ООО «Софит-Промо»)), возвращают сами представители (по договоренности с Театром) после обращения зрителей посредством электронной связи.