

УТВЕРЖДАЮ:
Директор СПб ГАУК
«Театр «Мюзик-Холл»



Ю.Н. Стрижак
августа 2019г.
Приказ № 68 -О



ПРАВИЛА

**продажи и возврата билетов на мероприятия, показ которых
осуществляется в Санкт-Петербургском государственном автономном
учреждении культуры «Театр «Мюзик-Холл»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила продажи и возврата билетов (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Основами законодательства о культуре, утвержденными ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1, действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность федеральных государственных автономных учреждений культуры, на основе внутренних нормативных документов Санкт-Петербургского государственного автономного учреждения культуры «Театр «Мюзик-Холл» (далее - Театр) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, мюзиклы и т.д. (далее - мероприятия), показ которых осуществляется в Театре.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассе и на официальном сайте Театра <http://www.musichallspb.ru> и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке-продаже билетов.

1.3. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятия Театра без

предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.4. Информация о замене, отмене или переносе мероприятия, о порядке и сроках возврата билетов размещается заблаговременно на сайте и на информационных носителях в кассовом зале Театра.

2. Порядок покупки билета

2.1. Покупатель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Театра за наличный либо безналичный расчет ежедневно с 11.00 до 19.00 (Перерыв: с 15-00 до 16-00) по адресу: 197198, Санкт-Петербург, Александровский парк, д.4 или на официальном сайте театра <http://www.musichallspb.ru>. Покупатель обязан не отходя от кассы, проверить дату мероприятия, указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные или предложенные кассиром места в зрительном зале и сдачу.

Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит:

- Наименование организации, организационно-правовая форма, ИНН, место нахождения действующего исполнительного органа юридического лица
- наименование и вид услуги;
- время и дату оказания услуги (время и дату проведения мероприятия);
- место проведения мероприятия, а также место Покупателя в зрительном зале;
- стоимость услуги,
- и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

Помимо билета Покупателю выдается кассовый чек (бланк строгой отчетности). Бланк билета без чека недействителен, за исключением случаев приобретения билета Покупателем у физических лиц, индивидуальных предпринимателей с рук или получения билета на мероприятие по безвозмездной сделке (дарение билета).

Проход на мероприятие производится только по билету с чеком, за исключением случаев приобретения билета Покупателем у физических лиц, индивидуальных предпринимателей с рук или получения билета на мероприятие по безвозмездной сделке (дарение билета).

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Покупатель может уточнить на сайте Театра <http://www.musichallspb.ru>, а так же в кассе Театра, по телефону +7 812 232-92-01.

2.3. При покупке билетов Покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Театра.

2.4. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данными Правилами.

2.5. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте <http://www.musicallspb.ru> путем нажатия в окне интересующего Покупателя мероприятия кнопки «Купить билет», далее осуществляется покупка электронного билета на мероприятие.

2.6. Купить билет в режиме реального времени можно на сайтах билетных операторов.

2.7. 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 покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.8. Покупатель может пройти на мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде либо на экране электронного устройства (телефон, планшет и т.п.).

2.9. Билет на мероприятие может быть приобретен Покупателем у физических лиц, индивидуальных предпринимателей с рук, с которыми у Театра заключены договоры на оказание соответствующей услуги на распространение билетов. В случае приобретения билетов на мероприятие у физического лица или индивидуального предпринимателя с рук, кассовый чек Покупателю не выдается, а переданный билет является основанием для посещения мероприятия.

2.10. Билет и в предусмотренных случаях кассовый чек действительны для посещения Театра одним лицом – предъявителем билета и в предусмотренных случаях кассового чека. Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет и в предусмотренных случаях кассовый чек, за исключением посещения детских мероприятий, на которые могут пройти родители с одним ребенком до 5-х лет без предоставления ему отдельного места.

2.11. Билет и в предусмотренных случаях кассовый чек необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра и контролерам билетов.

2.12. При приобретении билета и в предусмотренных случаях кассового чека на мероприятие, показ которого осуществляется в Театре, Покупателю необходимо 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 Театра. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от Покупателя не принимаются.

3. Порядок возврата билетов

3.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг.

3.2. Возврату Театром подлежат билеты, приобретенные в кассе Театра, на официальном сайте Театра по адресу <http://www.musichallspb.ru>, через физических лиц, индивидуальных предпринимателей (распространителей билетов с рук). Билеты должны быть оригинальными, целыми (неповрежденными), с неповрежденным контролем, кассовые чеки поддаваться прочтению.

3.3. В случае отказа Покупателя от посещения проводимого мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 3.4. Правил, Покупатель имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета.
- в случае отказа Покупателя от посещения мероприятия, показ которого осуществляется Театром, по причинам, не предусмотренным п.3.4. Положения, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия, Театр стоимость билета Покупателю не возвращает.

3.4. В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат денежных средств за сдаваемый билет Покупателю осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.5. Билеты, приобретенные в иных билетных кассах (не Театра), на иных сайтах (не Театра), возвращаются Покупателем по месту их приобретения.

3.6. К возврату в кассу Театра подлежат кассовые чеки с приложением оригиналов билетов, приобретенных в кассе Театра на следующих условиях:

- если билет, был приобретен в кассе Театра за наличный расчёт, то возврат билетов будет сделан в кассе Театра, в часы работы кассы (п. 2.1. Положения), по заявлению, с выдачей наличных денег.

- если билет, был приобретен в кассе Театра по безналичному расчету, то возврат билетов будет сделан в кассе Театра, в часы работы кассы (п. 2.1. Положения), по заявлению, денежные средства будут перечислены на ту банковскую карту, с которой была произведена оплата билетов. Денежные средства за возвращенный билет перечисляются Покупателю в течение 10 дней со дня выполнения всех действий, направленных на возврат денежных средств взамен сданного билета.

Для возврата билета, купленного в кассе, Покупатель представляет кассиру кассы следующие документы:

- заявление;

- кассовый чек с билетом;

- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, паспорт иностранного гражданина, либо документ его заменяющий в соответствии с законодательством Российской Федерации).

3.7. Денежные средства за билеты, приобретенные у физического лица или индивидуального предпринимателя с рук, возвращаются у него же или в кассе Театра на условиях и в сроки, установленные настоящим Положением.

3.8. Возврат денежных средств взамен сдаваемого билета, купленного посредством официального сайта Театра производится на основании письменного заявления Покупателя, форма которого размещена на официальном сайте Театра по адресу <http://www.musicchallspb.ru>. Скан заполненного и подписанного собственноручно заявления направляется Покупателем на электронную почту Театра по адресу: widget@bileter.ru Заявление рассматривается Театром в течение 5-ти дней, денежные средства возвращаются на карту Покупателя в течение 10-ти дней, со дня рассмотрения заявления о возврате денежных средств взамен билета.

3.9. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

3.10. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

3.11. Денежные средства за сдачу билета на мероприятия, который его обладатель получил по безвозмездной сделке (билет был подарен), при попытке его возврата не возмещаются.

3.12. В случае опоздания на мероприятие, непосещения мероприятия без уважительных причин, за исключением тех, которые указаны в п. 3.4. Положения, касса Театра стоимость билета покупателю **не возмещает**. Покупатель после приобретения билета на мероприятие и получения в предусмотренных случаях кассового чека, предпринимает меры по обеспечению сохранности билета и кассового чека. В случае повреждения, порчи и утраты билета и (или) кассового чека Покупателем, Театр дубликаты билетов и (или) кассовых чеков не выдает и деньги за билет и (или) кассовый чек **не возвращает**.

3.13. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у физических лиц, индивидуальных предпринимателей, не уполномоченных Театром на реализацию билетов. Физические лица, индивидуальные предприниматели, уполномоченные Театром на продажу билетов с рук (распространители билетов) имеют заключенные с Театром договоры, на основании которых ими ведется деятельность по реализации билетов с рук и которые могут быть предъявлены ими Покупателю для удостоверения факта наличия полномочий на реализацию билетов Театра.

3.14. При **отмене, замене или переносе** мероприятия Покупатель вправе вернуть Театру купленные в кассе Театра билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств. В этом случае стоимость билетов возвращается Покупателю полностью. При этом билеты принимаются:

- при замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия и в течение двух дней после дня отмененного мероприятия. Если этот день будет считаться выходным, то в расчет берется день, следующий за выходным днем.
- при переносе мероприятия – с момента официального оповещения о переносе мероприятия до начала перенесенного мероприятия;

3.15. Денежные средства возвращаются в сумме, равной стоимости билета, указанной в билете и (или) кассовом чеке, электронном чеке, с учетом полученных скидок.

3.16. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее, чем за десять дней до начала их действия.

3.17. Обязанность по возврату Покупателю стоимости возвращаемого билета возложена на кассира Театра.