

Утверждаю
Директор Санкт-Петербургского государственного бюджетного
учреждения культуры «Государственный Русский концертный оркестр Санкт-Петербурга»

И.Г. Павлович/
30 августа 2019 г.
(Приложение №1 к приказу от 30.08.2019 № 33-Д)

Положение о порядке реализации и возврата билетов на мероприятия Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный Русский концертный оркестр Санкт-Петербурга»

Настоящее Положение о порядке реализации и возврата билетов (далее — Положение) определяет порядок приобретения и возврата денежных средств за билеты зрителям Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный Русский концертный оркестр Санкт-Петербурга» (далее — Оркестр).

Положение разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Основами законодательства Российской Федерации о культуре, Законом Российской Федерации от 07.02.1997 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Положение доводится до сведения покупателей путем размещения на официальном сайте Оркестра <http://grkospb.ru/ru>.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

Билет/Абонемент - документ, подтверждающий право доступа на мероприятие. Может быть представлен в бумажном и электронном виде.

1. Общие положения

1.1. Приобретение билета является безоговорочным принятием покупателем всех условий настоящего Положения без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п.3 ст. 434 ГК РФ).

1.2. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Оркестром, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Оркестром), а также согласие с настоящим Положением.

1.3. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной уполномоченным федеральным органом исполнительной власти формы (бланк строгой отчетности), содержащий информацию об условиях договора с покупателем, по которому Оркестр является исполнителем.

Если иное не установлено Федеральным законом от 22 мая 2003 г. N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации", при осуществлении расчетов покупателю выдается кассовый чек и (или) в случае предоставления покупателем до момента расчета абонентского номера, либо адреса электронной почты, направляется кассовый чек в электронной форме на предоставленные абонентский номер, либо адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации покупателю (клиенту) в электронной форме на адрес электронной почты).

1.4. Билет должен содержать следующую информацию:

- 1) наименование организации, ее организационно-правовую форму, ИНН, место нахождения действующего исполнительного органа юридического лица;
- 2) серию и номер билета;
- 3) наименование и вид услуги;
- 4) время оказания услуги (время начала проведения концерта);
- 5) место проведения мероприятия, а также место покупателя в зрительном зале;
- 6) цена услуги;
- 7) сведения об изготовителе бланка.

1.5. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Оркестром и его официальными уполномоченными распространителями, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты, являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Оркестром зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

С формами билетов, на проводимые Оркестром зрелищные мероприятия можно ознакомиться на сайте Оркестра в разделе «Информация».

1.6. Реализация билетов на проводимые зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, не допускается.

Лица, уполномоченные Оркестром на реализацию билетов вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Положением.

Факт оказания покупателю сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг.

1.7. Оркестр вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Именные билеты дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. Перечень соответствующих документов устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, зритель не допускается на зрелищное мероприятие.

1.8. В случае повреждения, порчи и утраты билета, дубликат не выдается, деньги не возвращаются.

1.9. Билет с исправлениями, наклейками и повреждениями, при которых невозможно осуществить его проверку на контроле при входе, признается недействительным и освобождает Оркестр от каких-либо обязательств по нему. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения поддельных билетов, билетов, приобретенных с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения.

1.10. Билет не подлежит возврату и обмену в случае опоздания покупателя к началу концерта/мероприятия.

1.11. Официальное оповещение об отмене или замене концерта производится на интернет-сайте Оркестра и других информационных ресурсах Оркестра.

1.12. Оркестр не производит возврат билетов на концерты/мероприятия, поставщиком услуг которых не является (т.е. на мероприятия, проводимые другими театральными концертными организациями).

1.13. Оркестр оставляет за собой право вносить изменения в исполнительский состав мероприятий Оркестра без предварительного уведомления покупателей. Изменения в исполнительском составе не являются основанием для возврата билета.

1.14. Неиспользованный своевременно билет не дает права входа на мероприятия, проводимые в другие дни.

1.15. Билет действителен для одного лица независимо от возраста.

1.16. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Оркестр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на покупателе.

1.17. В целях борьбы с недобросовестными покупателями билетов, Оркестр вправе не принимать к возврату по одному Заявлению более пяти билетов, абонементов.

1.18. Оркестр вправе отказать в возврате денежных средств по Заявлению в случае установления факта систематического обращения посетителя с Заявлением более трех раз в месяц.

2. Порядок распространения билетов.

2.1. Реализация билетов, на проводимые Оркестром зрелищные мероприятия осуществляется:

2.1.1 Оркестром самостоятельно.

2.1.2. Уполномоченными Оркестром лицами, на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - уполномоченные лица). Перечень уполномоченных лиц Оркестра размещен на сайте Оркестра в разделе «Информация».

2.2. Не допускается реализация иными, не указанными в п. 2.1. настоящего Положения, лицами билетов, на проводимые Оркестром зрелищные мероприятия.

2.3. Уполномоченное лицо при реализации билетов, вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным Оркестром

с уполномоченным лицом.

Факт оказания покупателю билета сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг.

Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченным лицом покупателю билета, на зрелищные мероприятия, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенном билете.

3. Возврат билетов

3.1. Возврат билетов в случае отмены, замены либо переноса, проводимого Оркестром зрелищного мероприятия.

В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Оркестром зрелищного мероприятия, зрителю в установленном Оркестром порядке возмещается полная стоимость билета.

Возврат денежных средств по Заявлению производится лицом, у которого был приобретен билет, в порядке, установленном п. 2.1 настоящего Положения.

Зритель имеет право обратиться с письменным заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие лично либо через представителя (далее – Заявление).

В случае если билеты приобретались юридическим лицом по безналичному расчёту, возврат осуществляется только при наличии заявления от юридического лица, приобретавшего билеты, заверенного подписью руководителя и главного бухгалтера.

Одновременно с Заявлением зритель обязательно предоставляет неиспользованный билет на зрелищное мероприятие и чек ККТ (если он выдавался зрителю в соответствии с требованиями Федерального закона от 22 мая 2003 г. N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации").

Подача Заявления о возврате денежных средств производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). Полномочия представителя подлежат удостоверению в порядке, установленном действующим законодательством.

Лица, осуществляющие возврат денежных средств, принимают Заявление.

Денежные средства возвращаются Зрителю в порядке и сроки, установленные действующим законодательством, согласно установленным правилам.

Не подлежат возврату следующие билеты:

- формы и реквизиты, которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- элементы оформления, которых не соответствуют элементам оформления, установленным Оркестром и лицом, у которого был приобретен билет;
- содержащие исправления;
- являющиеся поддельными.

3.2. Возврат билетов в случае отказа зрителей от посещения зрелищного мероприятия.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия, зритель имеет право при возврате билета:

- за десять дней (включительно) до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;
- в период за девять дней и до пяти дней (включительно) до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;
- в период за четыре дня и до двух дней (включительно) проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в день проведения зрелищного мероприятия, стоимость билета не возвращается.

Для абонементов на проводимые Оркестром зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения, первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

Билеты (за исключением именных билетов) реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки) не принимаются к возврату.

Возврат денежных средств по Заявлению производится через уполномоченное лицо, у которого был приобретен билет.

Зритель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет лично либо через представителя.

Одновременно с Заявлением зритель обязательно предоставляет неиспользованный билет на зрелищное мероприятие и чек ККТ (если он выдавался зрителю в соответствии с требованиями Федерального закона от 22 мая 2003 г. N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации").

Подача Заявления о возврате денежных средств производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). Полномочия представителя подлежат удостоверению в порядке, установленном действующим законодательством.

Денежные средства возвращаются Зрителю в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

Не подлежат возврату следующие билеты:

- формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Оркестром и лицом, у которого был приобретен билет;
- содержащие исправления;
- являющиеся поддельными.

3.3. Возврат билетов в случае отказа зрителей от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия, в связи с подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником зрителю возмещается полная стоимость билета.

Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

Возврат денежных средств посетителю за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие в случае его отказа от посещения такого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, производится (в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми Правительством Российской Федерации) Оркестром (если дата мероприятия наступила и мероприятие прошло) либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет (если дата мероприятия не наступила).

Зритель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие при наличии соответствующих обстоятельств, лично либо через представителя, действующего на основании доверенности, удостоверенной в порядке установленном действующим законодательством.

Подача Заявления производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

При подаче Заявления зритель также предоставляет следующие документы:

- в связи с болезнью посетителя:

неиспользованный билет на посещение зрелищного мероприятия;
оригинал справки медицинского учреждения или копия листка нетрудоспособности.

- в связи со смертью родственника зритель предоставляет следующие документы:

-зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти по форме N 106/у-08 (оригинал или копия) при условии, что смерть в соответствии с документом наступила не более чем за 10 дней до даты начала зрелищного мероприятия;

-документы, подтверждающие степень родства (оригинал или копия).

Уполномоченный сотрудник лица, осуществляющего возврат денежных средств, принимает Заявление, регистрирует его.

Денежные средства возвращаются Зрителю в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

Не подлежат возврату следующие билеты:

- формы и реквизиты, которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- элементы оформления, которых не соответствуют элементам оформления, установленные Оркестром и лицом, у которого был приобретен билет;
- содержащие исправления;
- являющиеся поддельными;
- в случае, если посетителем не представлены необходимые документы;
- в случае, если посетителем представлены документы, содержащие недостоверную информацию.

3.4. Оркестр при возврате посетителем билета, на проводимое зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое зрелищное мероприятие Оркестра либо вернуть стоимость билета.

3.5. Оркестр не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченным лицам сверх установленной цены билета (стоимость сопутствующих услуг - бронирования, доставки, комиссионных сборов и любых других наценок).

3.8. Возврат в бухгалтерии Оркестра осуществляется в часы работы Оркестра по адресу: 191023, Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, дом 41, вход в арку, офис 44 с 10-00 до 18-00 по рабочим дням, тел. для справок 779-10-98.

3.6. При возврате билетов зритель должен предоставить:

- подлинник билета;
- при наличии кассовый чек либо квитанцию на оплату билета;
- заявление о возврате билета (по форме установленной Оркестром);
- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина);
- согласие на обработку персональных данных (по форме установленной Оркестром),
- документы, подтверждающие наличие обстоятельств, указанных в п.3.3 настоящего Положения.

3.7. Билеты с поврежденным контролем возврату не подлежат.

3.8. Электронные билеты, подлежат возврату лицами, уполномоченными на распространение билетов с учетом положений действующего законодательства и настоящего Положения.

3.9. Не подлежат возврату покупателю билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные покупателем на безвозмездной основе.

Приложение:

1. Бланк заявления о возврате билета.
2. Согласие на обработку персональных данных.

Приложение №1
Форма бланка заявления о возврате билета

Директору Санкт-Петербургского
государственного бюджетного
учреждения культуры «Государственный
Русский концертный оркестр Санкт-
Петербурга»
Г.Г. Павлович

От _____
_____))
Паспортные данные: _____
_____,
Проживающий: _____
_____,
Тел: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____,
прошу вернуть мне денежные средства за билет, приобретенный на
концерт _____

(название, дата и время)

проводимый СПб ГБУК «Государственный Русский концертный оркестр Санкт-Петербурга», в связи
с:

- с отменой, заменой, переносом концерта;
- моим отказом от посещения концерта, по обстоятельствам связанным с болезнью посетителя
либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником;
- моим отказом от посещения концерта по иным причинам.

Реквизиты билета: ряд _____ место(а) _____, в количестве _____ шт.
На сумму _____ (_____) руб.

Билет(ы) (бланк(и) строгой отчётности), чек прилагаю, а также документы в обоснование причины
возврата прилагаю.

С условиями возврата денежных средств согласно пункту 3 Положения о порядке реализации и
возврата билетов ознакомлен.

Прошу осуществить возврат денежных средств:

1. на банковскую карту (указать реквизиты) _____
2. наличными _____

Дата заполнения: «__» _____ 20__ Подпись _____

Заявление принято «__» _____ 20__

ФИО кассира _____ Подпись _____

Приложение №2
Форма бланка заявления о возврате билета

Директору Санкт-Петербургского
государственного бюджетного
учреждения культуры «Государственный
Русский концертный оркестр Санкт-
Петербурга»
Г.Г. Павлович

От _____

Паспортные данные: _____

Проживающий: _____

Тел: _____

СОГЛАСИЕ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, _____,
(ФИО)

даю свое согласие на обработку Санкт-Петербургскому государственному бюджетному учреждению культуры «Государственный Русский концертный оркестр Санкт-Петербурга» моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность, телефон, банковские реквизиты.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях возврата билетов на концерт Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный Русский концертный оркестр Санкт-Петербурга» в соответствии с Положением о продаже и возврате билетов, утв. приказом № _____ от «__» _____ 2019 года, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный Русский концертный оркестр Санкт-Петербурга» гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

" ____ " _____ 20 ____ г.

Подпись

Расшифровка подписи