

Утверждено приказом
Директора Санкт-Петербургского государственного бюджетного
учреждения культуры «Государственный
Русский концертный оркестр Санкт-Петербурга»
№ 58 от «25» октября 2020 г.

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, Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», действующих нормативно-правовых актов, Уставом Оркестра.

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

Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

➤ **"абонемент", "электронный абонемент"** (далее по тексту- абонемент) - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе).

Абонементы реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

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

➤ **"билет", "электронный билет"** (далее по тексту – билет) - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение зрелищного мероприятия;

➤ **"посетитель, зритель"** - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент).

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 - правовая форму, ИНН, место нахождения действующего исполнительного органа юридического лица;

2) вид билета (билет или электронный билет)

2) серию и номер билета, или уникальный номер электронного билета;

3) сведения о зрелищном мероприятии - его наименование,

4) время проведения и мероприятия);

5) место проведения мероприятия, а также место покупателя в зрительном зале;

6) стоимость услуги;

7) знак информационной продукции,

8) сведения об изготовителе бланка, наименование, место нахождения, ИНН,

9) сведения о нормативном документе, утверждающем форму билета, электронного билета

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

1.8. 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.

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

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

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

1.12. 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.

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

1.14. Билет действителен для одного лица независимо от возраста.

1.15. 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.

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

1.17. 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 в бумажной форме (билет/абонемент):

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»:

- в бумажной форме (билет/абонемент):

- в электронной форме (электронный билет/абонемент)

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

Возврат билетов, абонементов производится по месту их приобретения на основании заявления, посетителя:

➤ в кассе Оркестра, если билет на зрелищное мероприятие приобретен непосредственно в Оркестре, адрес и электронный адрес по которому надлежит отправлять заявление указан в п. 3.7. настоящего Положения.

➤ у уполномоченных организаций (см. п. 2.1. настоящего Положения) – в любом случае, если билет на зрелищное мероприятие приобретен у уполномоченных лиц. Порядок возврата, в т.ч. адрес и электронный адрес по которому надлежит отправлять заявление, определяется уполномоченными лицами самостоятельно и доводится до сведения потребителей на их сайте.

3.1. Возврат билетов в случае отмены, замены либо переноса, проводимого Оркестром зрелищного мероприятия, введения уполномоченными органами ограничений на посещения мероприятий для отдельных категорий лиц.

3.1.1. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Оркестром зрелищного мероприятия, введения уполномоченными органами ограничений на посещения мероприятий для отдельных категорий лиц, зрителю возмещается полная стоимость билета.

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

Форма заявления – Приложение № 1 к настоящему Положению.

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

3.1.3. Посетитель вправе вернуть билет, абонемент при соблюдении следующих условий:

а) билет, абонемент **не являются недействительными** в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре. Недействительными являются 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;

б) билет, абонемент не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, в том числе льготы,

скидки, в отношении которых Оркестром принято решение о том, что такие билеты, абонементы не будут приниматься к возврату;

в) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями настоящих Правил.

г) билеты приобретены до введения уполномоченными органами ограничений на посещения мероприятий для отдельных категорий лиц.

3.1.4. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) **по месту приобретения билетов, абонементов, либо направляется в эту организацию заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.**

Представление заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

3.1.5. К заявлению о возврате прилагается:

- оригинал неиспользованного билета, абонемента. 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").

- при возврате электронного билета, электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

- в случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность,

- согласие на обработку персональных данных по форме согласно Приложению № 5.

3.1.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) делается отметка на копии заявления о возврате о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляется отметка о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.1.7. Срок рассмотрения заявления (принятия решения о возврате или отказе) - 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов.

3.1.8. В случае принятия решения посетитель (его представитель) подлежит уведомлению о принятом решении:

- о возврате денежных средств посетитель (его представитель) - не позднее 3 дней со дня принятия такого решения.

- об отказе в возврате денежных средств с указанием причин не позднее - 5 дней со дня принятия такого решения.

3.1.9. Способы информирования Оркестром о принятом решении:

- вручает посетителю (его представителю) лично;

- направляет уведомление заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

- направляет копию уведомления по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате:

3.1.9. Срок возврата денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

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

3.2.1. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по его инициативе (за исключением случаев, указанных в п. 3.3. и 3.4. настоящего Положения), он 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.

Абонементы реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

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

3.2.2. Возврат денежных средств по Заявлению производится по месту приобретения билета.

3.2.3. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, **посетитель вправе вернуть билет, абонемент при соблюдении следующих условий:**

а) **билет, абонемент не являются недействительными** в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре. Недействительными являются 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.

б) заявление о возврате билета представлено не менее чем за 2 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате абонемента представлено не менее чем за 2 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия;

г) билет, абонемент не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Оркестром принято решение о том, что такие билеты, абонементы не будут приниматься к возврату;

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями настоящих Правил.

3.2.4. **Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) по месту приобретения билетов, абонементов, либо направляется в эту организацию заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.**

Форма заявления – Приложение № 2 к настоящему Положению.

Представление заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

3.2.5.К заявлению о возврате прилагается:

- оригинал неиспользованного билета, абонемента. 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").

- при возврате электронного билета, электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

- в случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

- согласие на обработку персональных данных по форме согласно Приложению № 5.

3.2.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) делается отметка на копии заявления о возврате о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляется отметка о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.2.7. Срок рассмотрения заявления (принятия решения о возврате или отказе) - 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов.

3.2.8. В случае принятия решения посетитель (его представитель) подлежит уведомлению о принятом решении:

- о возврате денежных средств посетитель (его представитель) - не позднее 3 дней со дня принятия такого решения.

- об отказе в возврате денежных средств с указанием причин не позднее - 5 дней со дня принятия такого решения.

3.2.9. Способы информирования Оркестром о принятом решении:

- вручает посетителю (его представителю) лично;

- направляет уведомление заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

- направляет копию уведомления по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате:

3.2.10. Срок возврата денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.3. Возврат билетов в случае отказа зрителей от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя.

3.3.1. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия, в связи с подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, зрителю возмещается полная стоимость билета.

3.3.2. Возврат денежных средств по Заявлению производится по месту приобретения билета.

3.3.3. Зритель имеет право **обратиться не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет, абонемент 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.

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

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

Форма заявления – Приложение №3 к настоящему Положению.

3.3.4. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет, абонемент, при соблюдении следующих условий:

а) билет, абонемент не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре. Недействительными являются 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.

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы представлены в Оркестр либо уполномоченному лицу, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении **не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;**

в) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Положением;

г) представленные документы содержат достоверную информацию;

д) билет, абонемент приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

3.3.5. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем по месту приобретения билета либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет, абонемент.

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

3.3.6. К заявлению о возврате прилагается:

- оригинал неиспользованного билета, абонемента. 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").

-при возврате электронного билета, электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

- в случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность,

- согласие на обработку персональных данных по форме согласно Приложению № 5.

3.3.6. В случае невозможности представления посетителем одновременно с заявлением о возврате копии листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

3.3.7. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и необходимые документы, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

3.3.8. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) делается отметка на копии заявления о возврате о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляется отметка о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.3.9. Срок рассмотрения заявления (принятия решения о возврате или отказе) - 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Оркестр либо уполномоченному лицу в полном объеме необходимых документов.

3.3.10. В случае принятия решения посетитель (его представитель) подлежит уведомлению о принятом решении:

- о возврате денежных средств посетитель (его представитель) - не позднее 3 дней со дня принятия такого решения.

- об отказе в возврате денежных средств с указанием причин не позднее - 5 дней со дня принятия такого решения.

3.3.11. Способы информирования Оркестром о принятом решении:

- вручает посетителю (его представителю) лично;
- направляет уведомление заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- направляет копию уведомления по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате:

3.3.12. **Срок возврата денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.**

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

3.4.1. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия, в связи с подтвержденными обстоятельствами, связанными со 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.

3.4.2. Возврат денежных средств по Заявлению производится по месту приобретения билета.

3.4.3. Зритель имеет право обратиться **не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет, абонемент** 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).

Форма заявления – Приложение № 4 к настоящему Положению.

3.4.4. **В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, посетитель вправе вернуть билет, абонемент, при соблюдении следующих условий:**

а) **билет, абонемент не являются недействительными** в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре. Недействительными являются 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;

б) **заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы** представлены уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении **не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;**

в) **необходимые документы, представлены в сроки, установленные настоящим Положением;**

г) **заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы** представлены в соответствии с положениями настоящих Правил;

д) **представленные документы содержат достоверную информацию;**

е) **смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;**

ж) **смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета, абонемента.**

3.4.5. **Заявление о возврате представляется посетителем по месту приобретения билета либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о**

вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет, абонемент.

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

К заявлению о возврате прилагается:

- оригинал неиспользованного билета, абонемента. 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").

- при возврате электронного билета, электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

- копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

- в случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

- согласие на обработку персональных данных по форме согласно Приложению № 5.

3.4.6. В случае невозможности представления посетителем одновременно с заявлением о возврате копии свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копии свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния или копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой) посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

3.4.7. В случае подачи посетителем заявления о возврате в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате и необходимые документы, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

3.4.8. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) делается отметка на копии заявления о возврате о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляется отметка о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.4.9. В случае принятия решения посетитель (его представитель) подлежит уведомлению о принятом решении:

- о возврате денежных средств посетитель (его представитель) - не позднее 3 дней со дня принятия такого решения.

- об отказе в возврате денежных средств с указанием причин не позднее - 5 дней со дня принятия такого решения.

3.4.10. Способы информирования Оркестром о принятом решении:

- вручает посетителю (его представителю) лично;

- направляет уведомление заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

- направляет копию уведомления по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате:

3.4.11. Срок возврата денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.5. 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.

3.6. 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).

3.7. 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.**

Заявление адрес Оркестра в эл. виде необходимо отправлять по адресу эл. почты: grk_orchestra@mail.ru

3.8. Билеты с поврежденным контролем возврату не подлежат.

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

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

Приложения

1. Заявление на возврат в связи с отменой, заменой, переносом мероприятия
2. Заявление на возврат по инициативе зрителя
3. Заявление на возврат в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью.
4. Заявление на возврат в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом семьи или близким родственником.
5. Согласие на обработку персональных данных.

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

От _____

Паспортные данные: _____

Проживающий: _____

Тел: _____

Эл. почта: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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 отменой, заменой, переносом концерт, введением уполномоченными органами органичный на посещения мероприятий для отдельных категорий лиц:**

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

На сумму _____ (_____) руб.

С условиями возврата денежных средств согласно пункту 3.1 Положения о порядке реализации и возврата билетов ознакомлен.

Прошу осуществить возврат денежных средств:

- на банковскую карту (указать реквизиты) _____
- наличными _____

В принятом решении прошу проинформировать меня:

- лично, для чего готов приехать в часы работы Оркестра по адресу указанному в п.3.7. Правил.
- заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Приложения:

- оригинал неиспользованного билета.
- чек ККМ,
- документы, подтверждающие полномочия законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.
- копия паспорта заявителя, если заявление отправляется почтовым отправлением ли электронной почтой
- согласие на обработку персональных данных.

Дата заполнения: «__» _____ 20__ Подпись _____

Заявление принято «__» _____ 20__

ФИО кассира _____ Подпись _____

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

От _____

Паспортные данные: _____

Проживающий: _____

Тел: _____

Эл. почта: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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 моим отказом от посещения мероприятия по моей инициативе** (за исключением случаев отказа в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя или обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником).

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

На сумму _____ (_____) руб.

С условиями возврата денежных средств согласно пункту 3.2. Положения о порядке реализации и возврата билетов ознакомлен.

Прошу осуществить возврат денежных средств:

- на банковскую карту (указать реквизиты) _____
- наличными _____

В принятом решении прошу проинформировать меня:

- лично, для чего готов приехать в часы работы Оркестра по адресу указанному в п.3.7. Правил.
- заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Приложения:

- оригинал неиспользованного билета.
- чек ККМ,
- документы, подтверждающие полномочия законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.
- копия паспорта заявителя, если заявление отправляется почтовым отправлением ли электронной почтой
- согласие на обработку персональных данных.

Дата заполнения: «__» _____ 20__ Подпись _____

Заявление принято «__» _____ 20__

ФИО кассира _____ Подпись _____

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

От _____

Паспортные данные: _____

Проживающий: _____

Тел: _____

Эл. почта: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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 моим отказом от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью.

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

На сумму _____ (_____) руб.

С условиями возврата денежных средств согласно пункту 3.3. Положения о порядке реализации и возврата билетов ознакомлен.

Прошу осуществить возврат денежных средств:

- на банковскую карту (указать реквизиты) _____
- наличными _____

В принятом решении прошу проинформировать меня:

- лично, для чего готов приехать в часы работы Оркестра по адресу указанному в п.3.7. Правил.
- заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Приложения:

- оригинал неиспользованного билета.
- чек ККМ,
- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- документы, подтверждающие полномочия законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.
- копия паспорта заявителя, если заявление отправляется почтовым отправлением ли электронной почтой
- согласие на обработку персональных данных.

Дата заполнения: «__» _____ 20__ Подпись _____
.....

Заявление принято «__» _____ 20__

ФИО кассира _____ Подпись _____

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

От _____

Паспортные данные: _____

Проживающий: _____

Тел: _____

Эл. почта: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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 моим отказом от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом семьи или близким родственником.

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

На сумму _____ (_____) руб.

С условиями возврата денежных средств согласно пункту 3.4. Положения о порядке реализации и возврата билетов ознакомлен.

Прошу осуществить возврат денежных средств:

- на банковскую карту (указать реквизиты) _____
- наличными _____

В принятом решении прошу проинформировать меня:

- лично, для чего готов приехать в часы работы Оркестра по адресу указанному в п.3.7. Правил.
- заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Приложения:

- оригинал неиспользованного билета.
- чек ККМ,
- копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;
- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).
- документы, подтверждающие полномочия законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.
- копия паспорта заявителя, если заявление отправляется почтовым отправлением ли электронной почтой
- согласие на обработку персональных данных.

Дата заполнения: «__» _____ 20__ Подпись _____

Заявление принято «__» _____ 20__

ФИО кассира _____ Подпись _____

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