



**Комитет по культуре Санкт-Петербурга  
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный драматический театр «Приют комедианта»  
(СПб ГБУК «Приют комедианта»)**

**П Р И К А З**

«27» августа 2021 г.

№ 148

**Об утверждении Правил продажи и возврата театральных билетов СПб ГБУК  
«Приют комедианта»**

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации № 1491 от 18.09.2020 года, статьей 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила продажи и возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта», согласно Приложению № 1 к настоящему Приказу.
2. Начальнику рекламно-информационного отдела Шарафутдиновой Я.Х. разместить «Правила продажи и возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» на сайте [www.pkteatr.ru](http://www.pkteatr.ru).
3. Ответственность за исполнение данного приказа возложить на заместителя директора по работе со зрителями Андреева Н.Л.
4. Признать утратившим силу приказ № 167 от 18.12.2020 г.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор — художественный руководитель

В.М. Минков

## **Правила продажи и возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта»**

Настоящие Правила о продаже и возврате театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» (далее — Правила) определяют порядок продажи зрителям и возврата билетов зрителями Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» (далее — Театр).

Правила разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением правительства Российской Федерации № 1491 от 18.09.2020 года.

Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения на официальном сайте Театра [www.pkteatr.ru](http://www.pkteatr.ru).

### **1. Правила продажи театральных билетов**

1.1. Покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты 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 Театром, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с Правилами.

1.3. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю билета и бланка строгой отчетности приравненного к кассовому чеку (БСО).

1.4. БСО содержит следующую информацию:

- наименование организации, ее организационно-правовая форма, ИНН, место нахождения действующего исполнительного органа юридического лица;
- наименование и вид услуги;
- время оказания услуги (время проведения спектакля);
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- цена услуги.

1.5. БСО содержит информацию согласно федеральному закону от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

### **2. Правила возврата театральных билетов**

2.1. Возврат билетов осуществляется в месте приобретения билетов.

2.2. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные у сторонних организаций либо уполномоченных лиц, осуществляется данными организациями, уполномоченными лицами.

2.3. При возврате билетов, приобретенных в кассе Театра - возврат производится в кассе Театра, расположенной по адресу: г. Санкт-Петербург, Мучной пер. 9/27 (ул. Садовая д. 27, литер А, пом. 1Н) в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10.00 до 20.00 часов.

2.4. Зрителю при возврате билетов необходимо предъявить следующие документы:

- документ удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт для иностранных лиц, паспорт моряка и т.д.);

- оригиналы документов, подтверждающих законное представительство, в случае обращения представителя;
- бланк строгой отчетности, приравненный к кассовому чеку;
- оригинал неиспользованного билета в Театр;
- банковскую карту или банковские реквизиты, если билеты были оплачены безналичными денежными средствами.

2.5. Зрителю возврат билетов осуществляется по заявлению на возврат театрального билета, оформленного на бланке Театра (Приложения №№ 1, 2, 3).

2.6. В случае невозможности осуществить возврат зрителю денежных средств в тот же день, кассир Театра принимает от зрителей заявление о возврате и прилагаемые к нему документы и регистрирует в день их получения в электронном Журнале учета обращений зрителей (Приложение № 4).

2.7. Театр в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, принимает решение о возврате денежных средств.

2.8. Театр уведомляет о принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием причины отказа не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе. Зритель об отказе уведомляется в письменном виде.

2.9. Порядок возврата зрителю билетов по уважительным причинам:

2.9.1. В случае отказа от посещения спектакля в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя, так же необходимо предоставить копию листка нетрудоспособности либо справку (медицинского заключения), выданную медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающую факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

2.9.1.1. В случае невозможности предоставления зрителем данных документов, зритель имеет право предоставить их в течении 14 дней со дня проведения спектакля, при условии, что заявление на возврат театрального билета подано им не позднее дня проведения спектакля.

2.9.1.2. Театр в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью зрителя и прилагаемых к нему документов, принимает решение о возврате денежных средств. В случае необходимости указанный срок может быть увеличен до 30 дней.

2.9.2. В случае отказа от посещения спектакля в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными либо со смертью лица, являющегося членом семьи зрителя или его близким родственником так же необходимо предоставить копию свидетельства о смерти лица являющегося членом семьи или близким родственником или копию свидетельства о смерти выданного отделом записи актов гражданского состояния, а так же копии документов подтверждающие, что умершее лицо являлось членом семьи зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным), либо близким родственником (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородным и неполнородным братом или сестрой).

2.9.2.1. В случае невозможности предоставления зрителем данных документов, зритель имеет право предоставить их в течении 14 дней со дня проведения спектакля, при условии, что заявление на возврат театрального билета подано им не позднее дня проведения спектакля.

2.9.2.2. Театр в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью лица, являющегося членом семьи или близким родственником зрителя и прилагаемых к нему документов, принимает решение о возврате денежных средств. В случае необходимости указанный срок может быть увеличен до 20 дней.

2.9.2.3. В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме, зритель представляет оригинал заявления о возврате, а также необходимые документы не позднее 14 дней со дня проведения спектакля.

2.9.3. В случае невозможности заполнить заявление в кассе Театра на возврат и предоставить документы, подтверждающие болезнь или смерть лица, являющегося членом семьи зрителя или его близким родственником, зритель имеет право направить данные документы начальнику билетного стола Театра по электронной почте: [bilet@pkteatr.ru](mailto:bilet@pkteatr.ru).

2.10. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Театром спектакля по его инициативе, зритель имеет право получить денежные средства в следующем порядке:

- в случае возврата Билета в связи с отменой, заменой или переносом Мероприятия возврату подлежит 100% цены Билета;

- в случае возврата Билета по желанию Зрителя (отказа от посещения Мероприятия) не позднее, чем за 10 (Десять) дней до дня проведения Мероприятия Зрителю возвращается 100% цены Билета;

- в случае возврата Билета по желанию Зрителя (отказа от посещения Мероприятия) менее чем за 10 (Десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения Мероприятия, Зрителю возвращается 50% цены Билета;

- в случае возврата Билета по желанию Зрителя (отказа от посещения Мероприятия) менее чем за 5 (Пять) дней, но не позднее, чем за 3 (Три) дня до дня проведения Мероприятия, Зрителю возвращается 30% цены Билета;

- при возврате Билета по желанию Зрителя (отказа от посещения Мероприятия) менее чем за 3 (Три) дня до дня проведения Мероприятия возврат стоимости Билета не производится

2.11. Театр в праве в исключительных случаях осуществлять возврат полной стоимости билета.

2.12. В случае отмены, замены либо переноса спектакля, производится возврат полной стоимости билета.

2.13. Официальное оповещение об отмене или замене спектакля производится на интернет-сайте Театра и других информационных ресурсах Театра.

2.14. Билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, подлежат возврату в случае отмены, замены либо переноса спектакля.

2.15. Театр не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных зрителем сверх установленной Театром цены билета.

2.16. Стоимость билета не подлежит возврату в случае предоставления зрителем поврежденного чека контрольно кассовой техники (ККТ). Для целей настоящего пункта Правил отсутствие информации (в т.ч. в связи с потертостью) на фискальном чеке признаются повреждениями фискального чека.

2.17. Театр не производит возврат билетов на спектакли и иные мероприятия, поставщиком услуг которых не является (т.е. на мероприятия, проводимые другими организациями).

2.18. Театр оставляет за собой право вносить изменения в состав исполнителей без предварительного уведомления зрителей. Изменения в составе исполнителей не являются основанием для возврата билета.

Приложение № 1 к Правилам продажи и возврата театральных билетов

Директору-художественному руководителю  
Санкт-Петербургского государственного  
бюджетного учреждения культуры  
«Государственный драматический театр  
«Приют комедианта» Минкову В.М.

От \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество)

**Предпочтительный способ связи:**

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за билеты, в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия, по собственной инициативе:

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Паспортные данные                |  |
| Наименование спектакля           |  |
| Дата, время проведения спектакля |  |
| Место, Ряд                       |  |
| Стоимость билета                 |  |
| Способ и форма оплаты билета     |  |

**Приложение:** оригинал неиспользованного билета, а также электронный кассовый чек.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), предусмотренными Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен (а).

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

Так же даю свое согласие на обработку в Санкт-Петербургскому государственному бюджетному учреждению культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» моих персональных данных, исключительно в целях возврата билетов на спектакль Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» в соответствии с Правилами о продаже и возврате театральных билетов, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Я проинформирован, что Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» 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.

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

Директору-художественному руководителю  
Санкт-Петербургского государственного  
бюджетного учреждения культуры  
«Государственный драматический театр  
«Приют комедианта» Минкову В.М.

От \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество)

Предпочтительный способ связи:

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за билеты, в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия, по причине смерти члена моей семьи или близкого родственника:

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Паспортные данные                |  |
| Наименование спектакля           |  |
| Дата, время проведения спектакля |  |
| Место, Ряд                       |  |
| Стоимость билета                 |  |
| Способ и форма оплаты билета     |  |

**Приложение 1:** оригинал неиспользованного билета, а также электронный кассовый чек.

**Приложение 2:** 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.

**Приложение 3:** копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя

**В случае невозможности предоставления документов, указанных в приложения № 2 одновременно с подачей настоящего заявления, обязуюсь предоставить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.**

С Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен (а).

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

Так же даю свое согласие на обработку в Санкт-Петербургскому государственному бюджетному учреждению культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» моих персональных данных, исключительно в целях возврата билетов на спектакль Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» в соответствии с Правилами о продаже и возврате театральных билетов, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Я проинформирован, что Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» 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.

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

**Директору-художественному руководителю  
Санкт-Петербургского государственного  
бюджетного учреждения культуры  
«Государственный драматический театр  
«Приют комедианта» Минкову В.М.**

От \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество)

**Предпочтительный способ связи:**

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за билеты, в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия, по причине моей болезни:

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Паспортные данные                |  |
| Наименование спектакля           |  |
| Дата, время проведения спектакля |  |
| Место, Ряд                       |  |
| Стоимость билета                 |  |
| Способ и форма оплаты билета     |  |

**Приложение 1:** оригинал неиспользованного билета, а также электронный кассовый чек.  
**Приложение 2:** копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия

**В случае невозможности предоставления документов, указанных в приложения № 2 одновременно с подачей настоящего заявления, обязуюсь предоставить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.**

С Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен (а).

\_\_\_\_\_ (дата) \_\_\_\_\_ (подпись)

Так же даю свое согласие на обработку в Санкт-Петербургскому государственному бюджетному учреждению культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» моих персональных данных, исключительно в целях возврата билетов на спектакль Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» в соответствии с Правилами о продаже и возврате театральных билетов, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Я проинформирован, что Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный драматический театр «Приют комедианта» 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.

\_\_\_\_\_ (дата) \_\_\_\_\_ (подпись)



Приложение № 4 к Правилам продажи и возврата театральных билетов

Журнал учета обращений зрителей

| Номер | ФИО | Данные билета | Причина обращения | Дата обращения | Принятое решение | Дата решения |
|-------|-----|---------------|-------------------|----------------|------------------|--------------|
|       |     |               |                   |                |                  |              |
|       |     |               |                   |                |                  |              |
|       |     |               |                   |                |                  |              |