



Комитет по культуре Санкт-Петербурга
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры
«Театр на Садовой»
(СПб ГБУК «Театр на Садовой»)

ПРИКАЗ

29.12.2025 г.

№ 244

Об утверждении новой редакции
Правил продажи и возврата театральных
билетов Санкт-Петербургского
государственного бюджетного учреждения
культуры «Театр на Садовой»

В целях противодействия незаконной реализации билетов на мероприятия текущего репертуара СПб ГБУК «Театр на Садовой»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Отменить действие приказа № 83 от 05.04.2024 г. «Правила продажи и возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного драматического театра «Приют комедианта».
2. Утвердить в новой редакции Правила продажи и возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Театр на Садовой» согласно Приложению № 1 к настоящему Приказу.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора – художественного руководителя по работе со зрителями Ширяеву Я.Х.

Директор - художественный руководитель

Е.И. Давыденко-Мурахтанова

Правила продажи и возврата театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Театр на Садовой»

Настоящие Правила о продаже и возврате театральных билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Театр на Садовой»

(далее — Правила) определяют порядок продажи и возврата билетов зрителями Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Театр на Садовой» (далее — Театр).

Правила разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1997 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением правительства Российской Федерации № 1491 от 18.09.2020, Приказа Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонемент и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации». Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения на официальном сайте Театра 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 исполнителем (Театром), а также согласие с настоящими Правилами.

1.3. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю бланка строгой отчетности приравненного к кассовому чеку (далее – «БСО» или «билет»).

1.4. БСО содержит следующую информацию:

- наименование документа;
- порядковый номер за смену;
- дату, время и место (адрес) осуществления расчета (при расчете в зданиях и помещениях);
- адрес здания и помещения с почтовым индексом, при расчете в сети «Интернет» - адрес сайта пользователя;
- наименование Театра;
- идентификационный номер налогоплательщика пользователя;
- применяемую при расчете систему налогообложения;
- признак расчета (получение средств от покупателя (клиента) - приход, возврат покупателю (клиенту) средств, полученных от него, - возврат прихода, выдача средств

покупателю (клиенту) - расход, получение средств от покупателя (клиента), выданных ему, - возврат расхода);

- наименование услуг (если объем и список услуг возможно определить в момент оплаты), платежа, выплаты, их количество, цена (в валюте Российской Федерации) за единицу с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки налога на добавленную стоимость (за исключением случаев осуществления расчетов пользователями, не являющимися налогоплательщиками налога на добавленную стоимость или освобожденными от исполнения обязанностей налогоплательщика налога на добавленную стоимость, а также осуществления расчетов за товары, работы, услуги, не подлежащие налогообложению (освобождаемые от налогообложения) налогом на добавленную стоимость);
- форму расчета (оплата наличными деньгами и (или) в безналичном порядке), а также сумму оплаты наличными деньгами и (или) в безналичном порядке;
- должность и фамилию лица, осуществившего расчет с покупателем (клиентом), бланк строгой отчетности и выдавшего (передавшего) его покупателю (клиенту);
- регистрационный номер контрольно-кассовой техники;
- заводской номер экземпляра модели фискального накопителя;
- фискальный признак документа;
- адрес сайта уполномоченного органа в сети «Интернет», на котором может быть осуществлена проверка факта записи этого расчета и подлинности фискального признака;
- абонентский номер либо адрес электронной почты покупателя (клиента) в случае передачи ему кассового чека или бланка строгой отчетности в электронной форме или идентифицирующих такие кассовый чек или бланк строгой отчетности признаков и информации об адресе информационного ресурса в сети «Интернет», на котором такой документ может быть получен;
- адрес электронной почты отправителя кассового чека или бланка строгой отчетности в электронной форме в случае передачи покупателю (клиенту) кассового чека или бланка строгой отчетности в электронной форме;
- порядковый номер фискального документа;
- номер смены;
- фискальный признак сообщения (для кассового чека или бланка строгой отчетности, хранимых в фискальном накопителе или передаваемых оператору фискальных данных); – QR-код (куар – код).

1.5. Билет содержит информацию согласно федеральному закону от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» и Приказу Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

1.6. Театр имеет право в целях противодействия незаконной реализации билетов на мероприятия текущего репертуара Театра иными лицами ограничить количество билетов, приобретаемых одним лицом, в том числе электронных билетов путем ограничения количества билетов в одном заказе, а также количество продаваемых билетов (заказов одним лицом электронных билетов) на мероприятия Театра (как одинаковые, так и разные) в разные дни.

Под приобретением электронных билетов одним лицом понимается оформление заказа на такие билеты с использованием одних и тех же учетных данных.

1.7. Театр оставляет за собой право блокировать возможность заказа электронных билетов лицу в случае подозрения в нарушении запрета на реализацию билетов не указанными в частях четвертой и пятой статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» лицами.

1.8. Зритель вправе обратиться к Театру в случае необоснованной блокировки его учетных данных, Театр вправе запросить подтверждающую информацию до принятия решения о снятии блокировки.

1.9. Названные ограничения не распространяются на приобретение билетов для организованных групп посетителей. В указанном случае организатору мероприятия для такой группы следует сообщить Театру о своих намерениях о приобретении большего количества билетов следующим способом: bilet@pkteatr.ru для оформления предзаказа билетов на группу зрителей.

1.10. Билеты на группу зрителей приобретаются юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем только в кассе Театра.

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 обеденный перерыв с 15.00 до 15.45.

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;
- оригинал неиспользованного билета в Театр (бланк строгой отчетности, приравненный к кассовому чеку);
- банковские реквизиты и/или банковскую карту, если билеты были оплачены безналичными денежными средствами.

2.5. Зрителю возврат билетов осуществляется по заявлению на возврат театрального билета, оформленного на бланке Театра (Приложения № 1–4).

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 регистрации обращений зрителей (Приложение № 5).

2.7. Театр в срок, не превышающий 10 (десять) 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 (пять) 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 мероприятия 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.

2.9.2. В случае невозможности предоставления зрителем данных документов, зритель имеет право предоставить их в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия, при условии, что заявление на возврат театрального билета подано им не позднее дня проведения мероприятия.

2.9.3. Театр в срок, не превышающий 10 (десять) 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 (тридцати) дней.

2.9.4. В случае отказа от посещения мероприятия 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).

2.9.5. В случае невозможности предоставления зрителем данных документов, указанных в п.п. 2.9.4., зритель имеет право предоставить их в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия, при условии, что заявление на возврат театрального билета подано им не позднее дня проведения мероприятия.

2.9.6. Театр в срок не превышающий 10 (десять) 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 (двадцати) дней.

2.9.7. 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 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия.

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

- не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения мероприятия Зрителю возвращается 100% цены Билета;
- менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия, Зрителю возвращается 50% цены Билета;
- 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 менее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия возврат стоимости Билета не производится.

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

- 2.12. В случае отмены, замены либо переноса мероприятия, производится возврат полной стоимости билета.
- 2.13. Официальное оповещение об отмене, замене или переносе мероприятия производится на интернет-сайте Театра и других информационных ресурсах Театра.
- 2.14. Билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ, акций, входные билеты, подлежат возврату в случае отмены, замены либо переноса мероприятия.
- 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 билета. Для целей настоящего пункта Правил отсутствие информации (в т.ч. в связи с потертостью) на билете признаются повреждениями фискального чека.
- 2.17. Театр не производит возврат билетов на мероприятия, исполнителем 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.

**Форма заявления на возврат театрального билета по
собственной инициативе:**

Директору – художественному руководителю
СПб ГБУК «Театр на Садовой» Давыденко-
Мурахтановой Е.И.

от _____

Способ связи (контактн. тел., электропочта) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

Паспортные данные	
Наименование спектакля	
Дата и время проведения	
Ряд, место	
Стоимость билета /(-ов)	
Форма оплаты (н/бн)	

Приложение: бланк строгой отчетности (БСО)

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 СПб ГБУК «Театр на Садовой» на обработку моих персональных данных, исключительно в целях возврата билетов в соответствии с Правилами о продаже и возврате театральных билетов, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Я проинформирован(а), что СПб ГБУК «Театр на Садовой» 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

**Форма заявления на возврат театрального билета по причине
смерти члена моей семьи или близкого родственника:**

Директору – художественному руководителю
СПб ГБУК «Театр на Садовой» Давыденко-
Мурахтановой Е.И. от

Способ связи (контактн. тел., электропочта) _____

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 и время проведения	
Ряд, место	
Стоимость билета /(-ов)	
Форма оплаты (н/бн)	

Приложение 1: бланк строгой отчетности (БСО).

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 заявителя.

В случае невозможности предоставления документов, указанных в приложении 2 одновременно с подачей настоящего заявления, обязуюсь предоставить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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 СПб ГБУК «Театр на Садовой» на обработку моих персональных данных, исключительно в целях возврата билетов в соответствии с Правилами о продаже и возврате театральных билетов, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Я проинформирован(а), что СПб ГБУК «Театр на Садовой» 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

Форма заявления на возврат театрального билета по причине моей болезни:

Директору – художественному руководителю
СПб ГБУК «Театр на Садовой» Давыденко-
Мурахтановой Е.И. от

Способ связи (контактн. тел., электропочта) _____

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 и время проведения	
Ряд, место	
Стоимость билета /(-ов)	
Форма оплаты (н/бн)	

Приложение 1: бланк строгой отчетности (БСО).

Приложение 2: копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданного медицинской организацией и подтверждающего факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия. В случае невозможности предоставления документов, указанных в приложении 2 одновременно с подачей настоящего заявления, обязуюсь предоставить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

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 СПб ГБУК «Театр на Садовой» на обработку моих персональных данных, исключительно в целях возврата билетов в соответствии с Правилами о продаже и возврате театральных билетов, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Приложение № 4

Я проинформирован(а), что СПб ГБУК «Театр на Садовой» 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

Форма заявления на возврат театрального билета в случае отмены, замены либо переноса мероприятия:

Директору – художественному руководителю
СПб ГБУК «Театр на Садовой» Давыденко-
Мурахтановой Е.И.

от _____

Способ связи (контактн. тел., электронпочта) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за билеты, в связи с отменой/заменой/переносом мероприятия¹

Паспортные данные	
Наименование спектакля	
Дата и время проведения	
Ряд, место	
Стоимость билета /(-ов)	
Форма оплаты (н/бн)	

Приложение: бланк строгой отчетности (БСО)

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 СПб ГБУК «Театр на Садовой» на обработку моих персональных данных, исключительно в целях возврата билетов в соответствии с Правилами о продаже и возврате театральных билетов, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Я проинформирован(а), что СПб ГБУК «Театр на Садовой» гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

¹ Нужно подчеркнуть

Приложение № 5

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

Журнал учета обращений зрителей

№	ФИО	Данные БСО	Причина обращения	Дата обращения	Принятое решение	Дата решения