|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**«УТВЕРЖДАЮ»:**

**Художественный руководитель – Директор**

**СПб ГБУК «Театр «На Неве»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Савенкова Т.А.**

**«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г.**

**ПРАВИЛА**

**реализации, возврата билетов мероприятий**

**Санкт-Петербургского государственного учреждения культуры**

**«Санкт-Петербургский государственный детский драматический театр «На Неве»**

1. **Общие положения**
   1. Настоящие Правиларазработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее ГК РФ), Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом Санкт-Петербургского Государственного детского драматического театра «На Неве» (далее - Театр) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли (далее – мероприятия).
   2. Настоящие правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра [www.tnaneve.spb.ru](http://www.tnaneve.spb.ru).
   3. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Театр оставляет за собой право вносить изменения в репертуар Театра и актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления.
2. **Порядок продажи билетов**
   1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Театра, на официальном сайте Театра, у специализированных агентств, действующих на основании договора с Театром. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, правилах посещения Театра.
   2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на сайте Театра [www.tnaneve.spb.ru](http://www.tnaneve.spb.ru).
   3. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данными Правилами.
   4. Договор возмездного оказания услуг в сфере культуры оформляется путем выдачи зрителю билета и фискального чека в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации".
   5. Покупатель вправе купить Электронный билет на сайте Театра [www.tnaneve.spb.ru](http://www.tnaneve.spb.ru), оформив самостоятельно заказ. Оплата Электронного билета осуществляется банковской картой. После получения оплаты на адрес электронной почты покупателя будет отправлен электронный чек об оплате и бланк Электронного билета. Обращаем ваше внимание, что Электронный билет необходимо распечатать на листе формата А4. Штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для однократного прохода на мероприятие.
   6. За 30 минут до начала мероприятия касса Театра в первую очередь продаёт билеты на текущее мероприятие.
   7. Бронирование билетов в кассе Театра производится не более чем на 5 календарных дней. По истечении данного срока бронь автоматически снимается.
   8. Бронирование билетов в течение 3 суток до начала мероприятия осуществляется на период не более 5-ти часов.
   9. В день мероприятия билеты не бронируются.
3. **Порядок возврата театральных билетов**
   1. В соответствии со ст. 52.1 Закона РФ от 9 октября 1992 г.№3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» Театр устанавливает следующие правила возврата билетов, купленных в Театре, по инициативе зрителя:

- не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия покупателю возвращается 100 процентов цены билета;

- менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Театр не возвращает зрителям стоимость билета;

- билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия их приобретения, не принимаются Театром к возврату.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью члена его семьи или близкого родственника, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Возвращенные от зрителя билеты поступают в кассу Театра на реализацию.

В случае опоздания на мероприятие Театр не возмещает покупателю стоимость билета.

Для абонементов днем начала абонемента является день проведения первого спектакля в абонементе. Отдельные билеты из абонемента обмену или возврату не подлежат.

* 1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого мероприятия посетителю по инициативе Театра зрителю возмещается полная стоимость билета.
  2. В случае замены/переноса/отмены мероприятия билеты от зрителей принимаются в следующие сроки:  
     - с момента официального оповещения о замене/переносе до начала замененного/перенесенного мероприятия;  
     - при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия в течение 10 дней.
  3. Возврат электронных билетов, купленных на сайте Театра, производится через сайт [www.tnaneve.spb.ru](http://www.tnaneve.spb.ru) по электронной почте [bilet.tnaneve@mail.ru](mailto:bilet.tnaneve@mail.ru).
  4. Возврат билетов, купленных у официальных представителей (билетных операторов) указанных на сайте театра производится исключительно через тех официальных представителей (билетных операторов), у которых билеты были приобретены.
  5. Официальное оповещение об отмене или замене мероприятия производится на официальном сайте Театра [www.tnaneve.spb.ru](http://www.tnaneve.spb.ru), в кассовом зале, у официальных представителей Театра.
  6. Не допускается обмен билета на другое мероприятие. Необходимо осуществить возврат билета на одно мероприятие и приобрести билет на другое.
  7. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.
  8. При возврате билета по инициативе зрителя, он должен предоставить Театру или официальному представителю (билетному оператору):

- фискальный чек и билет;

- заявление о возврате билета;

- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина).

- банковскую карту, по которой была произведена оплата, в случаях, если билеты были оплачены по безналичному расчёту (через платежный терминал) в кассе.

3.10. Возврат Электронного билета зрителя осуществляется путем заполнения заявления на возврат и отправки заполненного заявления на электронную почту [bilet.tnaneve@mail.ru](mailto:bilet.tnaneve@mail.ru) при покупке билета на сайте Театра или на электронную почту официального представителя (билетного оператора) у которого билет был приобретен. Заявление заполняется от имени держателя карты, по которой происходила оплата билетов по утвержденной форме заявления Театра или официального представителя (билетного оператора).

* 1. При возврате билетов по вине Театра (замена/перенос или отмена мероприятия) зритель должен предоставить в кассу Театра или в кассу официального представителя (билетного оператора), в зависимости о того, где билет был приобретен, следующие документы:
     1. Если билеты приобретены за наличный расчёт:

- заявление о возврате билетов;

- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина;

- фискальный чек и билет.

3.11.2. Если билеты, были приобретены по безналичному расчёту (через платежный терминал):  
 - фискальный чек и билет;

- заявление о возврате билета. Заявление заполняется от имени держателя карты, по которой происходила оплата билетов;

- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина;

- банковскую карту, по которой была произведена оплата, в случаях, если билеты были оплачены по безналичному расчёту (через платежный терминал) в кассе театра.

3.11.3. Если билеты были приобретены электронным образом (Электронные билеты) на сайте театра официального представителя (билетного оператора):

- заявление о возврате билета. Заявление заполняется от имени держателя карты, по которой происходила оплата билетов.

3.12. Билеты не подлежат возврату в следующих случаях:

- обращение зрителя по поводу возврата билета после времени начала мероприятия, указанного на билете (в случае возврата не по вине Театра);

- непосещение зрителем мероприятия, на которое был куплен билет;

- предоставление физическим лицом для возврата билета, который был оплачен юридическим лицом по безналичному расчёту или иным физическим лицом (не являющимся заявителем) по безналичному расчету.

Возврат билетов осуществляется в часы работы кассы Театра: ежедневно с 10.00 до 19.00

3.13. Основанием для возврата денежных средств за возвращенные билеты, приобретенные в кассе Театра, является личное заявление зрителя о возврате денежных средств на имя директора театра с указанием паспортных данных зрителя. Если билеты приобретались по безналичному расчету (через платежный терминал) в кассе театра, зритель в заявлении на возврат билетов должен указать последние четыре цифры банковской карты, по которой происходила оплата билетов.

3.14. Денежные средства за возвращенные билеты, приобретённые за наличный расчёт в кассе театра, зритель получает в кассе театра. Денежные средства за возвращенные билеты, приобретённые по безналичному расчёту в кассе театра путём оплаты банковской картой, зритель получает безналичным переводом на ту банковскую карту, по которой происходила оплата. Денежные средства за возвращённые билеты, приобретённые электронным образом на сайте театра, зритель получает на ту банковскую карту, по которой происходила оплата билетов.

3.15. Срок возврата денежных средств за возвращенные билеты, оплаченные любым способом, - до 10 (десяти) дней.

3.16. 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.