

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке возврата театральных билетов Государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургский государственный театр марионеток им. Е.С.Деммени»
(утверждено Приказом по театру № 75/1 о 14.09.15 г.)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Уставом ГБУК «Санкт-Петербургский государственный театр марионеток им. Е.С.Деммени» (далее - Театр).

1.2. Настоящим Положением определяется порядок реализации и возврата билетов на спектакли, представления и другие творческие мероприятия, проводимые Театром (далее – мероприятия).

1.3. Билетом Театра, указанным в п.1.2 настоящего Положения, является оформленный на бланке установленного образца билет, дающий право на посещение проводимым Театром мероприятия (далее - билет), а также бумажный носитель электронного билета, приобретенного на сайте Театра demmeni.ru.

1.4. Билет содержит:

- наименование Театра, наименование мероприятия,
- время начала проведения мероприятия, место проведения мероприятия,
- место зрителя в зрительном зале,
- стоимость билета.

1.5. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей Театра путем размещения Положения в кассовом зале Театра и на официальном сайте театра demmeni.org.

1.6. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятие, заявленное в афише Театра, состоялось в назначенное время (день и час).

1.7. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления зрителей.

Изменения в актерском составе театра не является основанием для возврата билета.

2. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ БИЛЕТОВ.

2.1. Зритель может купить (приобрести) билет в кассе или на сайте Театра, а также у других билетных операторов, уполномоченных театром реализовывать билеты Театра (далее – билетный оператор).

2.2. Зритель может уточнить наличие(отсутствие) билетов на конкретное мероприятие в кассе или на сайте Театра и (или) у билетного оператора.

2.3. Приобретая билет на проводимое Театром мероприятие, зритель заключает с Театром договор возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – Театром, а также согласие с данным Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю приобретенного им билета.

2.4. Продажа льготных билетов осуществляется в день спектакля при предъявлении документов о льготах. Стоимость билетов, льготы при реализации билетов отдельным категориям зрителей Театр определяет самостоятельно.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ И СТОИМОСТИ БИЛЕТОВ.

3.1. Зритель, приобретший билет, вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в п.2.3. данного Положения,

и вернуть билет Театру в порядке, предусмотренном данным Положением.
3.2. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, сформированных на бланках строгой отчетности, дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные, с неотрванным «контролем») оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра и у других билетных операторов.

3.3. Возврат групповых билетов, приобретенных по безналичному расчету, осуществляется только безналичным платежом. Отдельные билеты, приобретенные по безналичному расчету, обмену и возврату не подлежат.

3.4. Возврат абонементов может быть осуществлен полным комплектом до начала первого спектакля, входящего в абонемент. Отдельные билеты из абонемента обмену и возврату не подлежат.

3.5. В случае замены, отмены, переноса мероприятия стоимость билетов на указанное мероприятие возвращается полностью. При этом билеты принимаются:

- при замене мероприятия – до начала проведения мероприятия,
- при отмене мероприятия – начиная со дня отмены мероприятия до дня, когда мероприятие должно было состояться,
- при переносе мероприятия – в течение 3-х календарных дней начиная со дня, когда перенесенное мероприятие должно было состояться, но не позднее чем за 20 минут до начала проведения перенесенного мероприятия.

В иных случаях возврат билетов может быть осуществлен не менее чем за 20 минут до начала проведения мероприятия. В случае нарушения указанных сроков билеты возврату не подлежат и их стоимость не возмещается.

3.6. В случаях опоздания зрителя на мероприятие, не посещения мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета не возмещается.

3.7. При желании вернуть билет и получить обратно уплаченные за билет денежные средства зритель вправе подать письменное заявление по предлагаемой форме с указанием паспортных данных и места проживания на имя директора Театра с обоснованием указанных требований, приложив к заявлению возвращаемый билет.

3.8. По желанию зрителя на копии заявления о возврате билета и денежных средств (п.3.6. Положения) лицом, принявшим заявление, делается отметка о дате приема заявления, состоянии возвращаемого билета.

3.9. Рассмотрение заявления (п.3.6. Положения), возврат денежных средств зрителю производятся в течение 10 (десяти) календарных дней со дня, следующего за днем подачи заявления.

3.10. Возврат денежных средств зрителю при возврате билета Театру производится в кассе Театра. В случае возврата билетов, приобретенных у иных билетных операторов, возврат денежных средств осуществляется согласно правилам возврата билетов данного оператора.

3.11. Порядок возврата электронных билетов (далее – ЭБ). Возврат ЭБ осуществляется в случаях, аналогичных случаям возврата бумажных билетов. Для возврата ЭБ Клиент направляет Театру на адрес эл. почты **demmeni.bilet.spb@mail.ru** заявление установленного Театром образца. Заявление подлежит рассмотрению в сроки, установленные действующим законодательством.