

УТВЕРЖДАЮ
Директор Санкт-Петербургского государственного
бюджетного учреждения культуры «Центр музыкальной
культуры «Чайковский»
_____ Д.Д. Погорецкая
«10» апреля 2024 г.

**Правила
продажи и возврата билетов
Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения
культуры «Центр музыкальной культуры «Чайковский»**

1. Общие положения

1.1. Правила продажи и возврата билетов, абонементов в Санкт-Петербургском государственным бюджетном учреждении культуры «Центр музыкальной культуры «Чайковский» (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2. Применительно к Правилам используются следующие термины и определения:

1.2.1. **Центр** – Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Центр музыкальной культуры «Чайковский»;

1.2.2. **Договор** – договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, заключённый между Центром и Зрителем, дающий право Зрителю на посещение Мероприятия;

1.2.3. **Билет** – документ, являющийся бланком строгой отчетности, удостоверяющий заключение Договора на право Зрителя посещения Мероприятия;

1.2.4. **Абонемент** – приобретаемое до начала концертного сезона Центра право на посещение концертов (абонементные мероприятия) в течение сезона по специальному тарифу. Абонемент оформляется в виде комплекта билетов на абонементные мероприятия по программе абонемента;

1.2.5. **Чек – Кассовый чек** – фискальный документ, документ, имеющий отношение к уплате налогов в Российской Федерации, первичный учетный документ, бланк строгой отчетности, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между Зрителем и Центром за оказанные услуги, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники;

1.2.6. **Зритель** – физическое лицо, решившее заключить или заключившее с Центром Договор;

1.2.7. **Сайт** – официальный веб-сайт Центра www.gsocenter.ru ;

1.2.8. **Мероприятие** – спектакль, концерт и иное культурно-зрелищные мероприятие;

1.2.9. **Электронный билет** – электронный документ (цифровая запись в базе данных), удостоверяющий заключение между Зрителем и Центром Договора на право Зрителя посещения Мероприятия;

1.2.10. **Платежная система** – специализированная система, осуществляющая прием платежей от Зрителей;

1.2.11. **Банковские карты** – кредитные карты VISA, MasterCard, JBC, DCL, а также карты Visa Electron и Maestro, по которым разрешено производить оплату через Интернет (информацию о возможности оплаты можно получить в банке-эмитенте карты);

1.2.12. **Платежное средство** – Банковские карты;

1.2.13. **Платеж** – перевод денежных средств на счет системы электронных платежей ASSIST с помощью Платежного средства;

1.2.14. **Заказ** – должным образом оформленный на Сайте Электронный билет (-ы);

1.2.15. **Получатель** – Зритель, совершивший Платеж, или его доверенное лицо.

1.3. Правила регулируют взаимоотношения между Центром и Зрителем при заключении и расторжении Договора.

1.4. Правила доводятся до сведения Зрителя путем их размещения в Билетной кассе и на Сайте.

1.5. Центр имеет право в одностороннем порядке изменять условия продажи, бронирования и возврата Билетов, оформления и возврата Электронных билетов, размещая новые условия в Билетной кассе и на Сайте не менее чем за 5 календарных дней до даты вступления их в действие.

1.6. Зритель вправе заключить с Центром Договор, дающий право Зрителю на посещение Мероприятия посредством покупки Билета в Билетной кассе или оформления Электронного билета на Сайте.

1.7. Центр вправе заменить, отменить, перенести Мероприятие с обязательным размещением информации на Сайте и в Билетной кассе.

1.8. В случае замены Мероприятия Билеты и бланки Электронных билетов считаются действительными, и Зритель имеет право пройти на замененное Мероприятие по ранее купленному Билету или оформленному бланку Электронного билета.

1.9. В случае переноса Мероприятия Билеты и бланки Электронных билетов считаются действительными, и Зритель имеет право пройти на перенесенное Мероприятие по ранее купленному Билету или оформленному бланку Электронного билета.

1.10. Центр вправе заменить актерский состав, участвующий в Мероприятии, без уведомления Зрителя.

1.11. Зритель вправе использовать Билет на посещение Мероприятия, наименование, дата и время проведения которого указано на Билете, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 1.8, 1.9 Правил.

2. Порядок продажи и возврата билетов

2.1. Приобретая Билет, Зритель подтверждает заключение Договора с Центром и согласие с настоящими Правилами и Правилами посещения Центра. Договор считается заключенным с момента выдачи Зрителю Билета, содержащего информацию об условиях Договора со Зрителем.

2.2. В соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 29 июня 2020 г. № 702 на Билет наносится следующая информация: серия и номер билета, наименование мероприятия, дата и время его начала, место проведения, адрес и цена. В соответствии с Федеральным законом от 29.01.2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» и приказом Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 16 июня 2014 года № 161 на Билете размещается знак информационной продукции по каждому мероприятию.

2.3. В соответствии с Федеральным законом 18.07.2019 года № 193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства российской федерации о культуре» и Федеральным законом от 03.07.2016 года № 290-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с

использованием платежных карт» и отдельными законодательными актами Российской Федерации при покупке Билета Зрителю выдается бланк Билета и чек, а при покупке Электронного билета – направляются электронный билет и чек.

2.4. Клиент вправе приобрести Билет в Билетной кассе ежедневно, в часы работы, указанные на Сайте, по адресу: Санкт-Петербург, Невский пр., дом 33.

2.5. При покупке Билета Клиент вправе получить исчерпывающую информацию о Мероприятии, наличии свободных мест на Мероприятие, ознакомиться с настоящими Правилами, Правилами посещения Центра.

2.6. При проходе на Мероприятие каждый Зритель обязан при себе иметь свой Билет и кассовый чек на место. Билет без предъявления кассового чека является недействительным.

2.7. При отсутствии Билета или чека, предъявления копированного или поврежденного Билета или чека Зритель не допускается на Мероприятие, а копированный или поврежденный Билет изымается контролером билетов (старшим контролером билетов). Билет признается поврежденным в одном из следующих случаев: изношен, грязный, склеен, залит краской, оборван, бракован, с масляными пятнами, с непредусмотренными штампами и/или надписями, дырками, при отсутствии или повреждении контроля, не читается штрих-код (при его наличии).

2.8. Билет и чек Зритель должен сохранить до окончания проведения Мероприятия.

2.9. Зритель, купивший Билет, вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора путем возврата Билета в Билетную кассу. Возврат Билета осуществляется только с приложением к Билету кассового чека. В случае отсутствия чека возврат стоимости Билета не осуществляется.

2.10. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Мероприятия Зрителю по его инициативе возмещается полная стоимость Билета Центра, либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен Билет.

2.11. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя либо смертью члена его семьи или близкого родственника, возврат билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Постановлением Правительства Российской Федерации №1491 от 18.09.2020 года.

2.12. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия по иным причинам Зритель имеет право при возврате билета:

– не позднее чем за десять дней до дня проведения Мероприятия получить обратно 100 процентов цены Билета, Абонемента;

– менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения Мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены Билета, Абонемента;

– менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения Мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены Билета, Абонемента.

2.13. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия Центр не возвращает посетителю стоимость билета.

2.14. Билеты, реализованные Центром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия их приобретения, по решению Центра могут не приниматься к возврату.

2.15. Центр при возврате Зрителем билета вправе предложить ему посетить это Мероприятие в другое время или другое Мероприятие либо вернуть стоимость билета.

2.16. Возврат билетов, абонементов, приобретенных через официального представителя (билетного оператора), в том числе в случае замены, переноса и отмены мероприятия, осуществляется исключительно через этих представителей. Перечень официальных представителей (билетных операторов) указан на сайте Центра.

2.17. Не подлежат возврату Зрителю Билеты, абонементы, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе.

3. Порядок оформления и возврата Электронных билетов

3.1. Оформляя Электронный билет, Зритель подтверждает заключение Договора с Центром и согласие с настоящими Правилами и Правилами посещения Центра. Договор считается заключенным с момента оформления Зрителем Электронного билета, содержащего информацию об условиях Договора со Зрителем.

3.2. Зритель, решивший оформить Электронный билет, обязан ознакомиться и выразить безусловное согласие с Правилами на Сайте, оформить и оплатить Заказ способом, предложенным в разделе 3 настоящих Правил.

3.3. Электронный билет содержит информацию о наименовании Мероприятия, дате, времени и месте проведения Мероприятия, стоимость/катеорию/характеристику приобретенного места, номер бланка Электронного билета.

3.4. Материальным носителем Электронного билета является бланк Электронного билета, который распечатывается Зрителем.

3.5. В одном Заказе на приобретение Электронного билета можно оформить не более 6 (шести) мест, при этом бланк Электронного билета распечатывается Зрителем на каждое место.

3.6. Бланк Электронного билета не является бланком строгой отчетности.

3.7. Оплата при оформлении Электронного билета осуществляется с помощью Платежного средства (Банковская карта) через Платежную систему (включая ввод номера карты).

3.8. После получения оплаты от Зрителя, Зритель получает SMS-уведомление о выполнении Заказа, и на адрес электронной почты Зрителя отправляется бланк Электронного билета. Бланк Электронного билета представлен в формате PDF (для просмотра и печати потребуется программа Adobe Reader; Зрителю необходимо использовать для печати Электронного билета данную программу, так как аналоги могут исказить при выводе на печать штрих-код). Бланк Электронного билета необходимо распечатать на бумаге формата А4.

3.9. При проходе на Мероприятие каждый Зритель обязан предъявить контролеру билетов (старшему контролеру билетов) распечатанный бланк Электронного билета на соответствующее место или Электронный билет на электронном носителе (смартфон, телефон и др.), позволяющем считать сканером штрих-код для подтверждения права посещения Мероприятия.

3.10. Зритель обязан бережно относиться к бланку Электронного билета, SMS-уведомлению о выполнении Заказа и электронному письму с бланком Электронного билета и не допускать их утрату, повреждения, перепечатки, копирования и/или иного повторного воспроизведения.

3.11. В случае повреждения распечатанного бланка Электронного билета (бланк Электронного билета признается поврежденным в одном из следующих случаев: изношен, грязный, склеен, залит краской, оборван, бракован, с масляными пятнами, с непредусмотренными штампами и/или надписями, дырками, не считывается штрих-код, не читается номер бланка Электронного билета) Зритель обязан предъявить контролеру билетов (старшему контролеру билетов) SMS-уведомление о выполнении Заказа и электронное письмо с бланком Электронного билета. Поврежденный бланк Электронного билета передается контролеру билетов (старшему контролеру билетов).

3.12. При непредъявлении контролеру билетов (старшему контролеру билетов) распечатанного бланка Электронного билета или Электронного билета на электронном носителе на соответствующее место Зритель не допускается на Мероприятие.

3.13. Центр не несет ответственности за наличие у нескольких Зрителей идентичных бланков Электронного билета на одно Мероприятие и место (далее – «двойные билеты»).

3.14. В случае выявления «двойных билетов» контролер билетов (старший контролер билетов) вправе потребовать у Зрителей, имеющих «двойные билеты», SMS-уведомление о выполнении Заказа и электронное письмо с бланком Электронного билета. Зритель, не предъявивший контролеру билетов (старшему контролеру билетов) SMS-уведомление о выполнении Заказа и электронное письмо с бланком Электронного билета, не допускается на Мероприятие, его бланк Электронного билета признается недействительным и изымается контролером билетов (старшим контролером билетов), а Договор со Зрителем считается незаключенным. Зритель, бланк Электронного билета которого признается действительным, в соответствии с настоящим пунктом допускается на Мероприятие, а его бланк Электронного билета передается контролеру билетов (старшему контролеру билетов).

3.15. Бланк Электронного билета, SMS-уведомление о выполнении Заказа и электронное письмо с бланком Электронного билета Зритель должен сохранить до окончания проведения Мероприятия.

3.16. Зритель, оформивший Электронный билет, вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора путем направления заявки на Яндекс.Афишу по ссылке <https://widget.afisha.yandex.ru/refund>, размещенной на Сайте по ссылке <https://gsocenter.ru/afisha/>.

3.17. Зритель, оформивший Электронный билет, в случае замены, отмены или переноса Мероприятия вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора путем направления заявки на Яндекс.Афишу по ссылке <https://widget.afisha.yandex.ru/refund>, размещенной на Сайте по ссылке <https://gsocenter.ru/afisha/>.

3.18. Заявка должна быть заполнена от имени владельца Банковской карты, с которой был произведен Платеж при оформлении Электронного билета.

3.19. Заявка подлежит рассмотрению в течение 10 рабочих дней.

3.20. При своевременном, правильном оформлении заявления, внесении достоверных сведений в заявление денежные средства возвращаются на Банковскую карту, с которой был произведен Платеж при оформлении Электронного билета.

3.21. В случае несвоевременного, неправильного оформления заявления или внесения недостоверных сведений в заявление денежные средства возврату не подлежат, и Центр не несет ответственность за невозврат или несвоевременный возврат Зрителю денежных средств.

4. Порядок продажи и возврата абонементов

4.1. Продажа абонементов регулируется настоящими Правилами в части, не описанной в разделе 5.

4.2. Продажа абонементов осуществляется в форме пакетной продажи билетов на абонементные мероприятия в составе абонемента.

4.3. Возврат стоимости абонемента возможен до начала первого мероприятия абонемента и производится в порядке, установленном данными Правилами. После проведения первого мероприятия абонемента возврат частичной стоимости абонемента не осуществляется.

4.4. В исключительных случаях Центр имеет право вносить отдельные изменения в программы, состав исполнителей, последовательность абонементных мероприятий, а также осуществлять их перенос.

4.5. В случае переноса абонементного мероприятия на другую дату Центр обязуется в течение пяти (5) дней оповестить Зрителя путем отправки электронного письма по указанному зрителем при покупке абонемента адресу электронной почты.

5. Порядок прохода зрителей

5.1. При проходе на Мероприятие каждый Зритель обязан при себе иметь Билет и чек или Электронный билет на соответствующее Мероприятие.

5.2. Для осуществления прохода на Мероприятие зритель обязан предъявить сотруднику Центра (контролеру билетов) Билет и чек или Электронный билет.

5.3. Электронный билет может быть распечатан на бумаге или предъявлен контролеру билетов на электронном носителе (смартфон, телефон и др.), позволяющем считать сканером штрих-код для подтверждения права посещения Мероприятия.

5.4. Контролер билетов осуществляет визуальный контроль подлинности предъявляемого зрителем Билета или чека на текущее Мероприятие, после чего осуществляет, отрыв контрольной части билета. Билет возвращается зрителю. Электронный билет контролируется сканированием штрих-кода.

5.5. При отсутствии Билета и чека, предъявления копированного или поврежденного Билета или чека Зритель не допускается на Мероприятие, а копированный или поврежденный Билет изымается контролером билетов (старшим контролером билетов).

5.6. Билет или чек признается поврежденным в одном из следующих случаев: изношен, грязный, склеен, залит краской, оборван, бракован, с масляными пятнами, с непредусмотренными штампами и/или надписями, дырками, при отсутствии или повреждении контроля, не читается штрих-код (при его наличии).

5.7. Билет и чек Зритель должен сохранить до окончания проведения Мероприятия.

5.8. Дополнительная проверка Билета может быть проведена сотрудником Центра в любой момент пребывания Зрителя в помещении Центра или концертной площадке.

ПАМЯТКА ДЛЯ ЗРИТЕЛЕЙ

1. По вопросам, связанным с бронированием билетов в Центре (наличие свободных мест, стоимость и условия приобретения Билетов, информация о мероприятиях) обращаться по телефону (812) 333-14-80 (отдел продаж) или на адрес электронной почты Центра sales@gsocenter.ru.

2. Билет является такой же ценностью, как и наличные деньги.

Хранение Билета, недопущение его повреждения, копирования является обязанностью Зрителя.

Центр не несет ответственности за сохранность Ваших Билетов.

Не допускайте утраты, копирования Вашего Билета третьими лицами, так как они могут воспользоваться им раньше Вас!

Центр не несет ответственность за достоверность Билетов, приобретенных Зрителем у третьих лиц, в том числе приобретенных «с рук», в интернет-магазинах и подобных источниках.

При отсутствии Билета и кассового чека Зритель не допускается на Мероприятие.

3. Обмен бланка Электронного билета на Билет не осуществляется!

Центр оставляет за собой право проверить подлинность бланка Электронного билета в порядке, предусмотренном п. 3.11 Правил.

При отсутствии бланка Электронного билета Зритель на Мероприятие не допускается.

4. Хранение бланка Электронного билета, SMS-уведомления о выполнении Заказа и электронного письма с бланком Электронного билета, недопущение их утраты, повреждения, перепечатки, копирования и/или иного повторного воспроизведения является обязанностью Зрителя.

Центр не несет ответственности за сохранность Ваших бланков Электронных билетов, SMS-уведомлений о выполнении Заказов и электронных писем с бланками Электронных билетов.

Центр не несет ответственности за наличие «двойных билетов».

Штрих-код, указанный на бланке Электронного билета, действителен только для однократного прохода на Мероприятие.

Не допускайте утраты, перепечатки, копирования и/или иного воспроизведение Вашего бланка Электронного билета третьими лицами, так как они могут воспользоваться им раньше Вас!

Центр не несет ответственность за достоверность бланков Электронных билетов, приобретенных Зрителем у третьих лиц, в том числе приобретенных «с рук», в интернет-магазинах и тому подобных источниках.