



Правила продажи и возврата билетов и посещения мероприятий СПБ ГБУК «Петербург-концерт»

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Федеральным Законом «О защите прав потребителей», Федеральным Законом №54-ФЗ от 22.05.2003 года «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации» и Уставом СПБ ГБУК «Петербург-концерт» (далее - Театр) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали (далее – мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2 Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом фойе и на официальном сайте Театра www.petroconcert.spb.ru.

1.3 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 актёрский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1 Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассах Театра, на официальном сайте Театра, у уполномоченных физических и юридических лиц, действующих на основании договора с Театром. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, правилах посещения Театра. Электронная продажа билетов осуществляется на официальном сайте Театра и сайтах городских и федеральных билетных агентств. Билеты, приобретенные «с рук», у сторонних организаций, не имеющих Договора с СПБ ГБУК «Петербург-концерт», являются недействительными.

2.2 Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассах или на сайте Театра.

2.3 Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю бланка билета или электронного билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит: а) наименование и вид услуги; б) время оказания услуги (время проведения мероприятия); в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале; г) цена услуги, и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.4 С 01.07.2019 года, согласно Федеральному Закону №54-ФЗ от 22.05.2003 года ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫМ БИЛЕТОМ В ТЕАТР ЯВЛЯЕТСЯ ТРАДИЦИОННЫЙ БИЛЕТ (АРТ-ОБЪЕКТ) С КАССОВЫМ ЧЕКОМ, КОТОРЫЙ НЕОБХОДИМО СОХРАНЯТЬ ОТ НАЧАЛА ДО КОНЦА МЕРОПРИЯТИЯ. В случае оплаты театральных билетов юридическими лицами чек не выдается, также же, как и при приобретении билетов у уполномоченных Театром физических лиц. Зрители, получившие билет без чека, имеют права посещения по традиционному билету (Арт – объекту).

СПб ГБУК «Петербург-концерт» не несет ответственности за билеты, приобретенные у третьих лиц, в том числе приобретенные «с рук», в интернет - магазинах, операторов, с которыми у Театра нет официальных договорных отношений.

2.5 Порядок приобретения электронного билета

при использовании сервиса “Web widget DTZK”, установленного на сайте <http://petroconcert.spb.ru>.

2.5.1 Электронный билет (далее - ЭБ) представляет собой электронный документ (цифровую запись в базе данных ООО “ДТЗК”), удостоверяющий заключение между Клиентом и Театром (организатором мероприятия) договора, дающего право Клиенту на посещение зрелищного мероприятия. Материальным носителем ЭБ является бланк ЭБ, который распечатывается Клиентом. При посещении мероприятия бланк ЭБ и бумажный билет равнозначны. ЭБ содержит информацию о дате, времени и месте проведения мероприятия, названии мероприятия, стоимость/ категорию/характеристику приобретенного места, штрих-код для прохождения контроля. В случае отсутствия какого-либо реквизита на ЭБ, он является недействительным. В

случае отсутствия на билете указанной информации Клиенту подлежит обратиться в службу поддержки.

2.5.2 Оформление заказа на ЭБ на зрелищные мероприятия осуществляется на сайте при использовании сервиса «Web widget DTZK», установленного на сайте <http://petroconcert.spb.ru>. Клиент, решивший приобрести ЭБ, должен зарегистрироваться, ознакомиться и выразить безусловное согласие с настоящими Правилами приобретения электронных билетов. Получить, оформить и оплатить заказ возможным способом.

2.5.3 Оплата ЭБ осуществляется банковской картой. При оплате заказа банковской картой (включая ввод номера карты), обработка платежа происходит на сайте системы электронных платежей ASSIST, прошедшей международную сертификацию, при этом, ASSIST гарантирует, что конфиденциальные данные клиента (реквизиты карты, регистрационные данные и др.) не передаются в ООО «ДТЗК», их обработка полностью защищена и никто, не может получить персональные и банковские данные клиента. Для защиты информации от несанкционированного доступа на этапе передачи от клиента на сервер системы ASSIST используется протокол SSL 3.0, сертификат сервера (128 bit), выдан компанией Thawte - признанным центром выдачи цифровых сертификатов.

2.5.4 После получения оплаты на адрес электронной почты Клиента будет отправлен бланк ЭБ. Электронный билет представлен в формате PDF (для просмотра и печати потребуется программа Adobe Reader). ЭБ необходимо распечатать на бумаге формата А4. Штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для однократного прохода на мероприятие. Не допускается перепечатка и копирование электронного билета третьими лицами. ЭБ является документом. Хранение электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведение является обязанностью Клиента. Театр и ООО «ДТЗК» не несет ответственности за сохранность Ваших электронных билетов. Театр и ООО «ДТЗК» не несет ответственности за билеты, приобретенные у третьих лиц, в том числе приобретенные «с рук», в интернет - магазинах и тп.

2.5.5 Возможность приобретения ЭБ устанавливается ООО «ДТЗК» в соответствии с договорными отношениями с организатором мероприятий Театром, в связи с чем, ООО «ДТЗК» вправе вводить ограничения по распространению ЭБ в зависимости от спроса на мероприятие, сроков его проведения и иным основаниям. Распространение ЭБ прекращается в момент наступления времени мероприятия. В одном заказе на приобретение ЭБ можно оформить не более 20 мест, при этом бланк ЭБ распечатывается на КАЖДОЕ МЕСТО.

2.5.6 При проходе на мероприятие Клиент обязан при себе иметь распечатанный бланк ЭБ (на каждое место). При посещении мероприятия все Клиенты с ЭБ проходят каждый по своему билет. Театр вправе отказать Клиенту в посещении зрелищного мероприятия в случае отсутствия у Клиента распечатанного бланка ЭБ.

2.5.7 Клиент обязан бережно относиться к ЭБ и не допускать его копирования и деформирования. Учитывая, что с момента получения ЭБ, хранение электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведения является ОБЯЗАННОСТЬЮ Клиента, Театр и ООО «ДТЗК» не несет ответственности за наличие двойных билетов. В случае возникновения сомнений в подлинности ЭБ, выявления случаев «двойных» билетов, сотрудники зрелищного учреждения вправе отказать в посещении зрелищного мероприятия всем лицам, предъявившим спорный ЭБ.

3. Порядок возврата театральных билетов

3.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в установленные Положением сроки при условии оплаты Театру фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по договорам.

- При возврате не позднее, чем за 10 дней до начала мероприятия, зритель имеет право получить 100% стоимости билета.
- При возврате менее чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней до начала мероприятия, зритель имеет право получить 50% стоимости билета.
- При возврате менее чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до начала мероприятия, зритель имеет право получить 30% стоимости билета.
- В случае отказа зрителя от посещения зрелищного мероприятия в срок менее 3-х дней, стоимость билета **не возвращается**.
- В случае отказа зрителя от посещения Театра в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с его болезнью или смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником, стоимость билета возвращается полностью.
- Билеты, приобретенные со скидкой, возврату **не подлежат**.
- В случае отказа зрителя от посещения абонементных спектаклей-концертов **Абонемент** может быть возвращен только полностью и только ДО наступления даты первого мероприятия. Частичный возврат билетов, входящих в Абонемент, не осуществляется.

Правила возврата действуют на билеты, приобретенные в кассах Театра, у билетных операторов, а также на электронный билет, приобретенный на сайте СПб ГБУК «Петербург-концерт» - www.petroconcert.spb.ru.

3.2 К возврату в кассу театра подлежат:

КАССОВЫЕ ЧЕКИ с приложением оригиналами билетов (Арт-объектов), приобретенных в кассе театра

- Если билет был приобретен в кассе театра за наличный расчёт, то возврат билетов будет сделан в кассе театра, по заявлению, с выдачей наличных денег.
- Если билет был приобретен в кассе театра по безналичному расчету, то возврат билетов будет сделан в кассе театра, по заявлению, денежные средства будут перечислены на ту банковскую карту, с которой была произведена оплата театральных билетов.

3.3 Билеты, приобретенные а кассах билетных операторов и представителей театра (ООО «ДТЗК», ООО «МДТЗК», ООО «Радарио», ООО «Софит», ООО «Кассир.ру», ООО « МС-Б», сервис Yandex-афиша, ООО «Авемедиа» , а также уполномоченных физических лиц, **ВОЗВРАЩАЮТСЯ ПО МЕСТУ ИХ ПРИОБРЕТЕНИЯ.**

3.4 Возврат ЭБ осуществляется в случаях, предусмотренных действующим законодательством и данным Положением. В случае одностороннего отказа Клиента от зрелищной услуги не позднее, чем за три дня до мероприятия возврат осуществляется согласно П.3.1 настоящего Положения. Для осуществления возврата ЭБ, Клиент направляет на адрес widget@bileter.ru заполненное и отсканированное (сфотографированное) заявление установленной формы. Полученное заявление подлежит рассмотрению в установленный законом срок. ООО «ДТЗК» вправе удержать с Клиента, возвращающего билеты в связи с его односторонним отказом от зрелищной услуги, стоимость фактически понесенных расходов, вызванных таким отказом. Служба поддержки осуществляется по тел.380-80-50 или по адресу электронной почты widget@bileter.ru.

4. Возврат билетов в случае отмены, замены или переноса спектакля

4.1 Возврат билетов в случае отмены, замены или переноса мероприятия по инициативе Театра, при отказе зрителя от замены билета на билет на другой спектакль текущего репертуара, производится выплата денежных средств в размере полной стоимости неиспользованного билета, в том числе электронного билета, приобретенного на сайте Театра.

4.2 При отмене, замене, переносе спектакля по инициативе Театра билеты, приобретенные в кассах «Петербург-концерт», а также у всех операторов,

подлежат возврату в театральные кассы СПб ГБУК «Петербург - концерт» **ТОЛЬКО ПРИ НАЛИЧИИ кассового чека.**

Наличные денежные средства выдаются в кассах Театра после согласования суммы возврата по «Заявлению о возврате денежных средств» с администрацией Театра в течении 5-ти рабочих дней. Возврат средств за билеты, оплаченные банковской картой, происходит на ту банковскую карту, с которой происходило списание.

4.3 Для возврата электронного билета, приобретенного на сайте Театра, зрителю необходимо руководствоваться правилами возврата электронных билетов, указанных в Положении, а также размещенных на сайте Театра. Денежные средства за такие билеты возвращаются только по безналичному расчету. Для возврата электронных билетов, приобретенных на сайтах партнеров, зрителю необходимо руководствоваться правилами возврата электронных билетов, размещенных на сайтах Агентств.

4.4 Возврат ЭБ осуществляется в случаях, предусмотренных действующим законодательством и данным Положением. В случае отмены/замены/переноса мероприятия зреющим учреждением для осуществления возврата ЭБ Клиент направляет на адрес: widget@bileter.ru заполненное и отсканированное (сфотографированное) заявление установленной формы. Заявление можно получить в театральной кассе Театра и скачать на сайте Театра. Полученное заявление подлежит рассмотрению в установленный законом срок. Служба поддержки тел. 380-80-50 или на адрес электронной почты widget@bileter.ru.

4.5 Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

4.6 В случае опоздания на мероприятие касса Театра не возмещает покупателю стоимость билета.

4.7 В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

4.8 Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

5. Порядок посещения мероприятий СПб ГБУК «Петербург-концерт»

5.1 Приобретая билет на мероприятия Театра, зритель соглашается с данными Правилами и обязуется соблюдать данные Правила и общественный порядок в здании Театра.

5.2 Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в состав исполнителей мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в составе исполнителей не являются основанием для возврата билетов, за исключением **сольных концертов исполнителей или творческих вечеров.**

5.3 Информацию о времени, месте, замене и переносе спектаклей можно уточнить в кассах театра СПб ГБУК «Петербург-концерт» Дом Кочневой и Екатерининское собрание, по телефону: (812) 779-10-92, а также на официальном сайте www.petroconcert.spb.ru в разделе «Афиша».

5.4 Театральный билет действителен для одного лица вне зависимости от возраста. В целях соблюдения требований Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» убедительно просим Вас уточнять возрастной ценз, позволяющий соблюдать информационную безопасность детей на спектаклях Театра. Указанная информация содержится в афишах, на официальном сайте Театра, а также на приобретаемых билетах.

5.5 Вход на мероприятия Театра осуществляется по билетам.

5.6 Один билет даёт право посещения Театра одному зрителю. На вечерние мероприятия допускаются дети с 12 лет в сопровождении взрослого.

5.7 Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

5.8 Вход в театральное фойе доступен за 45 минут до начала мероприятия.

5.9 Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно. В случае утери номерного жетона (номерка) зритель должен обратиться к работнику гардероба и дежурному администратору Театра. В случае пропажи личных вещей зрителя необходимо обратиться к дежурному администратору Театра.

5.10 Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, соблюдать общественный порядок и правила противопожарной безопасности. В случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объёме, в соответствии с законодательством РФ.

5.11 Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в Театр не допускаются.

5.12 В соответствии с положениями Федерального закона от 10.07.2001 № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака» курение в Театре запрещено.

5.13 Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.

5.14 Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

5.15 После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а брелки автомобильных сигнализаций перевести в режим вибрации.

5.16 В случае опоздания к началу мероприятия зритель может пройти в зал только по разрешению дежурного администратора и в его сопровождении на специально отведённые места.

5.17 Зрителям запрещается передвигаться по залу во время мероприятия.

5.18 Зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения Театра, за исключением сцен выхода артистов на финальный поклон.

5.19 В целях соблюдения личной безопасности зрителей, а также в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, в помещения Театра запрещено проносить оружие (холодное, газовое, огнестрельное); огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества; колющие, режущие и бьющиеся предметы; пиротехнические устройства; лазерные фонарики; наркотические вещества (и средства для их использования); чемоданы, крупногабаритные свёртки, сумки и пакеты размером более 45 см в любом из измерений; животных.

5.20 В Театре зрителям также запрещается:

- заходить за установленные ограждения;
- наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания; носить и выставлять напоказ знаки или иную символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти, пропагандирующие насилие;
- осуществлять торговлю, распространение билетов, проводить экскурсии в помещении Театра;
- использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления.

5.21 Лица, не соблюдающие установленные Правила, нарушающие общественный порядок, создающие угрозу жизни и здоровью посетителей и зрителей Театра и не подчиняющиеся требованиям официальных лиц, могут быть удалены из зрительного зала или территории Театра сотрудниками Службы безопасности без компенсации стоимости билета. В зависимости от характера правонарушения Администрация Театра может ограничиться предупреждением или передать нарушителя в полицию для принятия соответствующих мер воздействия.

Прощито и прошумеровано

(*Л. Оса №*)

лист *№*

Генеральный директор
Е.А.Артошкина

