

 УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
О.С. Хомова
«___» _____ 2017 г.

**Правила продажи и возврата билетов
Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственная
академическая капелла Санкт-Петербурга»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственная академическая капелла Санкт-Петербурга» (далее по тексту – Положение) является локальным актом Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственной академической капеллы Санкт-Петербурга» (далее по тексту – Капелла) и разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1997 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственная академическая капелла Санкт-Петербурга» регулирует отношения в сфере продажи и возврата билетов.

1.2. Положение определяет порядок продажи и возврата театральных билетов на спектакли, концерты, представления и другие творческие мероприятия, проводимые Капеллой (далее по тексту – мероприятия).

1.3. Театральным билетом, указанным в пункте 1.2. Положения, является оформленный на бланке, установленного образца билет, оплаченный потребителем услуг Капеллы (далее по тексту – зритель) и предоставляющий право на посещение проводимого Капеллой мероприятия (далее по тексту – билет).

1.4. Билет содержит:

- наименование мероприятия
- время начала проведения мероприятия
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительском зале
- стоимость билета.

1.5. Билет на мероприятие, проводимое Капеллой, подтверждает факт заключения зрителем (далее по тексту – Зритель, Клиент) с Капеллой договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, исполнителем по которому является Капелла, а также согласие зрителя с настоящим Положением.

1.6. Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале Капеллы и на официальном сайте Капеллы: <http://capella-spb.ru>.

1.7. Капелла обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в театральной афише Капеллы, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.8. Капелла оставляет за собой право вносить изменения в мероприятия Капеллы без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета.

2. ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В КАССЕ КАПЕЛЛЫ

2.1. Билеты на мероприятия, проводимые Капеллой, можно приобрести в кассе Капеллы. Касса работает ежедневно с 12:00 до 19:00, обед с 15.00-16.00 по адресу : Санкт-Петербург, набережная реки Мойки д.20.

2.2. Местонахождение Капеллы, схема проезда, адреса и режим работы театральных касс Капеллы размещены на сайте: : <http://capella-spb.ru>, в разделе «Купить билет».

2.3. Продажа билетов в кассах Капеллы производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем VISA, MasterCard, в российских рублях по указанным на билетах

ценам.

2.4. За час до начала мероприятия касса продает билеты только на текущее мероприятие.

2.5. В кассе можно получить информацию о стоимости билетов, имеющихся в продаже.

2.6. В кассе Капеллы можно забронировать билеты в количестве до 10 билетов. Бронирование билетов осуществляется по телефону 8(812) 314 10 58 или по электронной почте spbcapella@gmail.com. Забронированные билеты необходимо выкупить в течение 3 (трех) календарных дней в кассе Капеллы, но не позднее, чем за 2 (два) календарных дня до мероприятия.

2.7. Бронирование билетов по коллективным заявкам - от 10 билетов и более - осуществляется в отделе реализации билетов по телефону 8 (812) 312 86 22.

Забронированные по коллективным заявкам билеты необходимо выкупить в течение 3(трех) рабочих дней.

3. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ПРИМЕНЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ, ПРИБРЕТЕННЫХ НА САЙТЕ www.capella-spb.ru

3.1. Электронный билет (далее - ЭБ)

Электронный билет (далее - ЭБ) представляет собой электронный документ (цифровую запись в базе данных), удостоверяющий заключение между Клиентом и Капеллой договора, дающего право Клиенту на посещение зрелищного мероприятия. ЭБ содержит информацию о дате, времени и месте проведения мероприятия, названии мероприятия, стоимость/категорию/характеристику приобретенного места.

Материальным носителем ЭБ является бланк ЭБ, который распечатывается Клиентом. В одном заказе на приобретение ЭБ можно оформить не более 6 (шести) мест, при этом **бланк ЭБ распечатывается на КАЖДОЕ МЕСТО.**

При посещении мероприятия бланк ЭБ и бумажный билет равноценны, Клиент вправе воспользоваться любым из них.

3.2. Получение ЭБ

Клиент, решивший приобрести ЭБ в Капелле должен ознакомиться и выразить безусловное согласие с настоящими Правилами, оформить и оплатить заказ способом, предложенным в разделе 3 настоящих Правил.

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, которую необходимо использовать для печати ЭБ, так как аналоги могут исказить при выводе на печать штрих-код). Обращаем Ваше внимание, что электронный билет необходимо распечатать на бумаге формата А4.

ЭБ не является бланком строгой отчетности.

Внимание: Штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для *однократного* прохода на мероприятие. Не допускайте перепечатки и копирования Вашего электронного билета третьими лицами, так как они могут воспользоваться им раньше Вас! Настоящий документ является такой же ценностью, как и наличные деньги. Хранение электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведения является обязанностью Клиента. Капелла не несет ответственности за сохранность Ваших электронных билетов.

Капелла не несет ответственности за билеты, приобретенные у третьих лиц, в том числе приобретенные «с рук», в интернет-магазинах и т.п.

3.3. Оплата ЭБ

Оплата ЭБ осуществляется платежной 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 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.

3.4. Порядок прохождения контроля с ЭБ

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 билету.

3.5. Меры безопасности

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 воспроизведение является ОБЯЗАННОСТЬЮ Клиента, Капелла не несет ответственности за наличие двойных билетов.

В случае возникновения сомнений в подлинности ЭБ, выявления случаев «двойных билетов», сотрудники Капеллы **ВПРАВЕ ОТКАЗАТЬ** в посещении зрелищного мероприятия **ВСЕМ** лицам, предъявившим спорный ЭБ.

3.6. Техническая поддержка

Горячая линия по вопросам, связанным с заказом билетов на сайте Капеллы (наличие свободных мест, стоимость и условия приобретения билетов, наличие информации о мероприятиях и т.д.) тел. **(812)314-10-58** или адрес электронной почты : **ilet@capellaspb.ru**

*Техническая поддержка сервиса осуществляется компанией ООО «Дирекция театрально-зрелищных касс». Все вопросы по технической поддержке, а именно связанные с администрированием (обработкой) платежей по заказам Клиентов, SMS – информированию и информированию по электронной почте Клиентов о статусе сделанных ими заказов могут быть направлены: на адрес электронной почты **pav@bileter.ru**

4. ПОРЯДОК ВОЗРАТА (ОБМЕНА) БИЛЕТОВ

4.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 1.3 Положения, и вернуть билет Капелле.

4.2. Возврату подлежат целые, неповрежденные оригиналы билетов, приобретенные в кассе Капеллы, а также у официальных представителей Капеллы. Возврат билетов, приобретенных в кассе Капеллы и у официального представителя капеллы - ДТЗК подлежат возврату в кассе Капеллы; билеты, в том числе электронные, приобретенные у других официальных представителей Капеллы подлежат возврату указанными официальными представителями.

4.3. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты не выдаются и стоимость билета не возвращается.

4.4. Не подлежат возврату зрителю билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе.

4.5. В случае замены, отмены, переноса мероприятия, стоимость приобретенных билетов возвращается зрителю полностью. При этом билеты принимаются:

при замене мероприятия – до начала проведения мероприятия;

при отмене мероприятия – в день отмены;

при переносе мероприятия – в течение 3 (трех) календарных дней со дня, когда должно было состояться перенесенное мероприятие.

В иных случаях возврат билета осуществляется зрителям не менее, чем за один календарный день до даты проведения мероприятия с возвратом полной стоимости билета. В случае нарушения указанного срока билеты в кассе Капеллы не принимаются и их стоимость зрителям не возмещается.

4.6. В случае опоздания зрителя на мероприятие, не посещение мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета зрителю не возвращается.

4.7. О том, что зритель, оплативший стоимость билета, желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные Капелле за билет денежные средства, зритель подает письменное заявление в произвольной форме с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания, контактного телефона на имя генерального директора Капеллы с обоснованием заявленных требований (далее по тексту – заявление). Вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет.

Заявление подается непосредственно в кассу Капеллы.

4.8. При подаче заявления, зрителю по его просьбе, лицом принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета, на представленной зрителем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления, состояние возвращаемого билета (в случае если билет поврежден, указывается характер повреждения билета). В кассе Капеллы ведется журнал регистрации заявлений о возврате билетов.

4.9. Рассмотрение заявления и возврат денежных средств зрителю осуществляется до 10 (десяти) календарных дней с момента подачи заявления.

4.10. Возврат денежных средств зрителю, оплатившему стоимость билета наличными деньгами или по безналичному расчету, производится в кассе Капеллы по результатам рассмотрения заявления.

В случае приобретения зрителем билета у официальных представителей Капеллы – Капелла возвращает зрителю только стоимость билета, за возвращением комиссии зритель вправе обратиться к официальным представителям, которым была уплачена комиссия.

4.11. Возврат ЭБ

Возврат ЭБ осуществляется в случаях, аналогичных случаям возврата бумажных билетов, установленных в Положении в Капеллу. Для возврата ЭБ зритель направляет в Капеллу на адрес электронной почты билет@capellasph.ru заявление, которое подлежит рассмотрению в сроки, установленные действующим законодательством.



П Р И К А З

03.07.17 № 243-20

На № _____ от _____

Санкт-Петербург

Об утверждении Правил продажи и возврата билетов

В целях упорядочения порядка продажи и возврата театральных билетов на спектакли, концерты, представления и другие творческие мероприятия, проводимые Капеллой

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственная академическая капелла Санкт-Петербурга» (далее по тексту – Правила) (прилагаются).
2. Администратору Курбатову Н.А. разместить Правила на сайте Капеллы в срок до 07 июля 2017 года.
3. Начальнику отдела кадров Трибуц Н.Н. довести настоящий приказ до сведения сотрудников концертного отдела, главного бухгалтера.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

О.С. Хомова