

## **ПОЛОЖЕНИЕ о возврате билетов "Санкт-Петербургского Дома музыки"**

Настоящее положение о возврате билетов (далее - Положение) определяет порядок возврата билетов, приобретенных зрителями - физическими лицами для посещения мероприятий: концертов, экскурсий, иных мероприятий Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Дом музыки» (далее - Дом музыки).

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - закон), Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом "Санкт-Петербургского Дома музыки" и регламентируют порядок возврата и обмена билетов, реализуемых Домом музыки на свои концертные и экскурсионные мероприятия.

### **1. Общие положения**

1.1 Договор возмездного оказания услуг в сфере культуры оформляется путем продажи зрителю билета - бланка строгой отчетности, изготовленного в соответствии с требованиями Приказа Министерства культуры РФ №257 от 17.12.2007 и означает согласие зрителя с правилами посещения, указанными на бланках билетов, и с правилами приобретения и возврата билетов, изготовленных Домом музыки или агентствами-распространителями (ООО "Кассир. ру") соответственно.

1.2. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет.

1.3. В случае повреждения или утраты билета его дубликат не выдается, стоимость не возвращается.

1.4. Билет не подлежит обмену или возврату после начала указанного в нём мероприятия.

1.5. Официальное оповещение об отмене или замене мероприятия производится на официальном сайте [srdm.ru](http://srdm.ru); на информационном стенде в непосредственной близости от кассы Дома музыки (наб. Мойки, д.122); в социальной сети "ВКонтакте" на афишах и стендах Дома музыки, расположенных в здании и на ограде, также направляется агентствам, распространяющим данные билеты.

1.6. В случае замены мероприятия, билеты, приобретенные в кассе Дома, либо в билетных агентствах, могут быть использованы для посещения мероприятия, проводимого вместо отмененного.

1.7. Допускается обмен билета на другое мероприятие в случае, если цена приобретаемого билета соответствует цене ранее проданного и при наличии свободных мест.

## **2. Возврат билетов, изготовленных Домом музыки.**

2.1 Возврату и обмену в кассе Дома музыки обязательно подлежат билеты - бланки строгой отчетности, изготовленные типографским способом, приобретенные как в кассе Дома музыки, так и у официальных представителей Дома музыки, оказывающих услуги по распространению билетов.

2.2. Возврат билетов осуществляется в часы работы кассы Дома музыки.

2.3. При возврате билета, осуществляемому по желанию зрителя, он должен предоставить в кассу Дома музыки:

- неповрежденный подлинник билета, изготовленного Домом музыки;
- заявление о возврате билета в свободной форме с указанием мероприятия, стоимости предъявленного билета по номиналу, полного имени покупателя и реквизитов документа, удостоверяющего личность;
- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина), указанный в заявлении о возврате билета. Предъявляется кассиру для сверки с текстом заявления и удостоверения личности.

2.4. При возврате билетов в связи с отменой, переносом или заменой мероприятия зритель должен предоставить в кассу Дома музыки:

- неповрежденный подлинник билета, изготовленного Домом музыки;

2.5. Билеты не подлежат возврату по желанию зрителя в следующих случаях:

- опоздание зрителя на мероприятие;

- неявка зрителя на мероприятие;

## **3. Возврат билетов, изготовленных на бланках агентств-распространителей**

3. 1. Возврат билетов на мероприятия Дома музыки, изготовленных на бланках агентств - распространителей, осуществляемый по желанию зрителя, производится в представительствах соответствующего агентства по его правилам.

3. 2. Возврат билетов на мероприятия Дома музыки, изготовленных на бланках агентств - распространителей, осуществляемый в связи с отменой, заменой, переносом мероприятия, производится в представительствах соответствующего агентства по его правилам или в кассе Дома музыки, куда зритель должен предоставить все следующие документы:

- неповрежденный подлинник билета, изготовленного агентством;

- заявление о возврате билета в свободной форме с указанием мероприятия, стоимости предъявленного билета по номиналу, полного имени покупателя и реквизитов документа, удостоверяющего личность;
- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина), указанный в заявлении о возврате билета. Предъявляется кассиру для сверки с текстом заявления и удостоверения личности.

#### **4. Сроки предъявления билетов к возврату в кассе Дома музыки и возврата их стоимости**

4.1. Сроки и порядок возврата денежных средств покупателю за билеты, подлежащие предъявлению в кассу Дома музыки: в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента приема билетов к возврату, на основании заявления, при предъявлении удостоверения личности, указанного в заявлении, при наличии билета, в соответствии со стоимостью билета, указанной на бланке.

4.2. Билеты на мероприятия принимаются к возврату в следующие сроки:

- при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене и до начала мероприятия;
- при переносе мероприятия - с момента официального оповещения о переносе мероприятия и до его начала;
- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения о его отмене и в течении 2 (двух) рабочих дней после даты мероприятия;
- при отказе зрителя от посещения мероприятия более чем за 3 (три) дня до проведения мероприятия:
  - при обращении не позднее чем за 10 (десять) дней до проведения мероприятия получить обратно 100% номинальной стоимости билета;
  - при обращении менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50% номинальной стоимости билета;
  - при обращении менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до проведения мероприятия получить обратно не менее 30% номинальной стоимости билета;
- при отказе зрителя от посещения мероприятия менее чем за 3 (три) дня до проведения мероприятия Дом музыки вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается.

4.3. В случае если билеты, изготовленные Домом музыки, приобретались юридическим лицом по безналичному расчету, возврат стоимости билетов осуществляется в течение 10 дней безналичным платежом, при наличии заявления от юридического лица, приобретавшего билеты, заверенного подписью руководителя и главного бухгалтера, на сумму, соответствующую стоимости предъявленных к возврату оригиналов билетов.