

**ПРИКАЗ**

07.07.2014

№ 344

Краснодар

Об утверждении Правил продажи,  
бронирования и возврата  
театрально-концертных билетов

В связи с производственной необходимостью

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила продажи, бронирования и возврата театрально-концертных билетов (Приложение №1).
2. Утвердить форму заявления о возврате денежных средств (Приложение №2).
3. Утвердить форму журнала регистрации заявлений о возврате театрально-концертных билетов (Приложение №3).
4. Разместить Правила продажи, бронирования и возврата театрально-концертных билетов и абонементов на стенде в кассовом зале и на сайте ГАУК КК «КТО «Премьера» им. Л.Г.Гатова» ([www.to-premiera.com](http://www.to-premiera.com)).
5. Ознакомить всех руководителей структурных подразделений с настоящим приказом, путем персонального ознакомления с текстом под роспись, ответственный – начальник службы маркетинга и продаж театрально-концертных билетов службы организации спектаклей, концертов и специальных мероприятий И.В.Зотова.
6. Действие приказа начинается с даты его издания.
7. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на начальника службы маркетинга А.А. Львова-Белова.

Генеральный директор

Т.М.Гатова

## ПРАВИЛА

продажи, бронирования и возврата театрально-концертных билетов (абонементов) государственного автономного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарское творческое объединение «Премьера» им. Л.Г.Гатова»

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Настоящие Правила продажи, бронирования и возврата театрально-концертных билетов (абонементов) государственного автономного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарское творческое объединение «Премьера» им. Л.Г.Гатова» (далее – Правила), разработаны в соответствии законодательством Российской Федерации, Положением о театре в Российской Федерации и являются неотъемлемой частью Публичного договора возмездного оказания услуг, заключаемого между государственным автономным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарское творческое объединение «Премьера» им. Л.Г.Гатова» (далее – Учреждение) и потребителями услуг, оказываемых Учреждением посредством приобретения потребителями услуг театральных билетов (далее – билет) и абонементов (далее - абонемент) на спектакли, и иные зрелищные программы (далее – Мероприятие).

2. Информация о Мероприятиях Учреждения размещается на стендах кассового зала; на сайте [www.to-premiera.com](http://www.to-premiera.com). и предоставляется по электронной почте [premierakrr@gmail.com](mailto:premierakrr@gmail.com).; по телефонам 8 (861) 262-99-10, 262-49-66.

3. Приобретая билет/абонемент Учреждения Покупатель заключает договор возмездного оказания услуг по показу Мероприятия, а также соглашается с данными Правилами и Правилами поведения зрителей в Краснодарском музыкальном театре.

4. Учреждение самостоятельно устанавливает цены на билеты/абонементы. Платные услуги оказываются в соответствии с потребностями физических и юридических лиц на добровольной основе и за счет личных средств граждан, организаций и иных источников, предусмотренных законодательством.

5. Билет/абонемент являются бланками строгой отчетности, поступают на реализацию:

5.1. через билетную кассу, расположенную по адресу г. Краснодар, ул. Красная, д.44 (далее- касса Учреждения);

5.2. посредством интернет-продаж через официальный сайт Учреждения [www.to-premiera.com](http://www.to-premiera.com).;

5.3. через агентов (уполномоченных по реализации театрально-концертных билетов).

6. Ответственность за поддельные билеты/абонементы Учреждение не несет.

7. За 30 минут до начала Мероприятия касса продает билеты/абонементы в первую очередь на текущее Мероприятие.

8. Оплата за билеты/абонементы осуществляется покупателем на выбор: за наличный расчет, с помощью карты через терминал, через платежную систему.

#### ЛЬГОТНЫЕ ЦЕНЫ.

9. Учреждение гарантирует предоставление билетов по льготной цене следующим категориям зрителей, при предъявлении ими документов, подтверждающих их статус:

9.1. Детям дошкольного возраста – свидетельство о рождении;

9.2. Учащимся школ на специально проводимых для них мероприятиях;

9.3. Инвалидам, ветеранам войны и труда – удостоверения, установленного образца;

9.4. Военнослужащим, проходящим военную службу по призыву – военный билет;

9.5. Учащимся и студентам специальных учебных заведений искусства – студенческий билет.

10. Количество и стоимость билетов по льготной цене устанавливается перед началом каждого театрального сезона.

#### БРОНИРОВАНИЕ БИЛЕТА/АБОНЕМЕНТА.

11. Бронирование билета или абонемента на Мероприятия осуществляется:

11.1. через билетного кассира по телефонам 8 (861) 2624966, 2629910;

11.2. через Интернет на сайте Учреждения [www.to-premiera.com](http://www.to-premiera.com), самостоятельно;

12. Забронированный билет/абонемент должен быть выкуплен в трехдневный срок. Если билет/абонемент не выкуплен своевременно, то бронирование аннулируется без информирования покупателя.

13. Для бронирования используется автоматизированная система. Покупатель при бронировании билета/абонемента должен сообщить Ф.И.О., номер телефона или иной способ контакта для его информирования. Сообщая свою контактную информацию, Покупатель дает согласие на её обработку в дальнейшем. При бронировании через Интернет Покупатель самостоятельно выбирает места в зале из имеющихся в наличии.

14. Бронирование начинается одновременно с продажей билетов/абонемента на Мероприятие, завершается за 3 дня до даты проведения Мероприятия.

15. Забронированный и оплаченный через Интернет билет/абонемент Покупатель может получить в кассе Учреждения (ул. Красная, 44) без очереди.

#### ВОЗВРАТ БИЛЕТА/АБОНЕМЕНТА.

16. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета/абонемента и вернуть его в кассу Учреждения. В качестве компенсации расходов Учреждение удерживает с цены билета фактически понесенные расходы организации (их агентов).

17. Сроки возврата и размеры удержания:

17.1. При возврате билета/абонемента за 15 календарных дней до начала Мероприятия, удерживается 50 % от стоимости билета/абонемента;

17.2. При возврате билета/абонементов за 1 день до начала Мероприятия удерживается 100 % от стоимости билета.

18. Билет/абонемент принимается к возврату в кассе Краснодарского музыкального театра (ул. Красная, 44) на основании личного заявления с указанием паспортных данных и причин возврата билета.

19. Документы, предъявляемые покупателем для возврата денежных средств:

19.1. При возврате билетов/абонементов, купленных за наличный расчет - заявление на возврат денежных средств, оригинал билета/абонементов, паспорт;

19.2. При возврате билетов/абонементов, оплаченных банковской картой - заявление на возврат денежных средств, оригинал билета/абонементов, чек или (при отсутствии чека) выписку с банковского счета, банковскую карту, паспорт;

19.3. При возврате билета/абонементов, купленного Онлайн - заявление на возврат денежных средств, оригинал билета/абонементов, подтверждение оплаты, высланное процессинговой компанией на электронную почту Покупателя, паспорт.

20. Возврат денежных средств производится непосредственно владельцу банковской карты.

21. В течение 15 (пятнадцати) банковских дней с даты приема заявления, при условии его положительного рассмотрения, заявитель получает причитающуюся ему сумму, тем же способом, которым производил оплату билета/абонементов, одновременно с этим ему передается подтверждающий документ об удержании компенсационных расходов.

22. Возврату подлежат только оригиналы билетов/абонементов. В случае утраты, порчи билет/абонемент не восстанавливаются и деньги не возвращаются.

23. В случае отмены или переноса Мероприятия возмещается 100 % стоимость билета в течение 10 дней от первоначальной даты Мероприятия.

24. Возврат билета/абонементов, проданного со скидкой, или по акции, не производится, кроме случаев отмены Мероприятия.

25. Учреждение оставляет за собой право, в исключительных случаях, изменять программу и исполнителей Мероприятия, а также переносить Мероприятие на позднюю дату. При переносе Мероприятия на позднюю дату Учреждение информирует владельца билета/абонементов по оставленному им номеру телефона или адресу электронной почты. Информирование осуществляется только тех покупателей, которые предоставили контактную информацию и оформили свое согласие на ее получение в электронном виде.

Начальник службы маркетинга

А.А. Львов-Белов

Генеральному директору  
ГАУК КК КТО «Премьера» им. Л. Г. Гатова»  
Гатовой Т. М.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)

паспорт \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

### Заявление на возврат денежных средств

Прошу вернуть денежные средства, оплаченные \_\_\_\_\_  
(способ оплаты)

за \_\_\_\_\_  
(наименование, дата мероприятия)

в сумме \_\_\_\_\_  
(указать сумму в рублях)

в связи с \_\_\_\_\_  
(указать причину отказа от услуги)

Для безналичного перечисления денежных средств на счет банковской карты:

№, срок действия карты \_\_\_\_\_

Ф.И.О. владельца карты \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_

(подпись)

Регистрационный номер \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_  
(ФИО регистрирующего)

-----  
*Отрывная часть: заполняется сотрудником, принявшим заявление, и передается потребителю*

**Заявление на возврат денежных средств принято « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г., рег. № \_\_\_\_\_**

Заявление принято сотрудником \_\_\_\_\_  
(подпись специалиста) (расшифровка подписи)

**ВНИМАНИЕ! Возврат наличных денежных средств производится в течение 15 рабочих дней со дня регистрации заявления в билетной кассе по адресу: г. Краснодар, ул. Красная, 44 при наличии паспорта.**

Часы работы билетной кассы:  
Ежедневно с 10.00 до 19.00

Начальник службы маркетинга

А.А Львов-Белов

Журнал регистрации заявлений о возврате театрально-концертных билетов

Дата поступления заявления	Регистрационный номер	Подтверждающий документ, дата док-та	Корреспондент (автор)	Резолюция руководителя	Срок исполнения	Исполнитель	Дата получения исполнением, подпись	Сведения о выполнении (дата возврата)
1	2	3	3	5	6	7	8	9

Начальник службы маркетинга

А.А Львов-Белов