

## **Правила продажи и возврата театральных билетов в Государственном областном автономном учреждении культуры «Мурманский областной драматический театр»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 22.05.2003г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями, Законом РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», и регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия, проводимые ГООАУК «МОДТ» (далее - Театр).

1.2. Репертуар Театра ежемесячно утверждается приказом директора Театра. Длительность спектаклей (мероприятий), возрастные ограничения определяются Театром самостоятельно.

1.3. Настоящие Правила размещаются в театральных кассах и на официальном сайте Театра <http://www.modt.ru> и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Зрителем по покупке-продаже билетов.

1.4. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, разместив новые Правила в кассовом зале театра и на официальном сайте театра не менее чем за десять дней до начала их действия.

### **1.5. Понятия, используемые в Положении:**

**Покупатель** – лицо, являющееся приобретателем театральных услуг, оказываемых Театром.

**Зритель** – лицо, посетившее театральное мероприятие по приобретенному билету.

**Кассовый чек** (Бланк строгой отчетности, далее БСО) – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Театром и Зрителем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

**Театральный билет** – представляет собой изготовленный типографским способом бланк, на который наносится билетная информация: наименование спектакля; место, дата и время проведения спектакля; ряд и место размещения Зрителя в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги.

**Кассовый чек и бланк театрального билета** представляют собой единый комплект (далее Комплект), который необходим зрителю для посещения мероприятий Театра.

**Электронный билет** (далее – ЭБ) электронный документ, имеющий цифровую запись в базе данных оператора ООО «Гриф Т» в системе продажи электронных билетов QuickTickets, удостоверяющий заключение между Зрителем и Театром договора, дающего право Зрителю на посещение театрального мероприятия.

**Уполномоченные представители Театра** – физические лица, распространяющие билеты в образовательных учреждениях и организациях г.Мурманска по договору с Театром (список уполномоченных представителей публикуется на сайте театра [www.modt.ru](http://www.modt.ru)).

**Агентства** – юридические лица и физические лица (индивидуальные предприниматели), распространяющие билеты в стационарных кассах в торговых центрах г.Мурманска по договору с Театром (список агентств публикуется на сайте театра [www.modt.ru](http://www.modt.ru)).

## **2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

2.1. Приобретая Комплект на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данными Правилами.

Право посещения мероприятия театра предоставляется при предъявлении полного Комплекта.

2.2. При осуществлении расчета Театр выдает Комплект из кассового чека (БСО) на бумажном носителе и бланка театрального билета.

2.3. Комплект не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

2.4. Комплект с исправлениями, наклейками и любыми другими повреждениями, делающими невозможными его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

2.5. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность Комплекта в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Театром на распространение билетов.

2.6. Комплект дает право только на посещение мероприятия, непосредственно указанного в билете.

2.7. Неиспользованный Комплект не дает права входа на другие мероприятия.

2.8. Приобретателем Комплектов может быть как физическое, так и юридическое лицо.

2.8.1. Продажа Комплектов юридическому лицу осуществляется по коллективной заявке по безналичному расчету.

2.8.2. Физическое лицо может приобрести Комплект в кассе Театра за наличный расчет или используя платежную карту, а также у уполномоченных представителей Театра (физических лиц) за наличный расчет.

2.9. Для посещения мероприятия в Театре реализована возможность приобретения **электронного билета** на сайте <http://www.modt.ru> путем нажатия вертикальной кнопки «Купить билет онлайн», которая связана с сервисом продажи электронных билетов QuickTickets.

2.9.1. ЭБ обязан содержать информацию о дате, времени и месте проведения мероприятия, названии мероприятия, стоимость, ряд/место, статус, уникальный код, штрих-код для прохождения контроля. В случае отсутствия какого-либо реквизита на ЭБ он является недействительным.

2.9.2. Материальным носителем электронного билета является файл электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа.

2.9.3. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде со всеми читаемыми реквизитами.

2.9.4. Перед приобретением электронного билета зритель должен ознакомиться с Пользовательским соглашением сервиса продажи электронных билетов на сайте <https://quicketickets.ru/user-agreement>.

2.9.5. Зритель может пройти на мероприятие по электронному билету, предъявив его в распечатанном или в электронном виде. Штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для **однократного** прохода на мероприятие.

2.9.6. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который предъявлен первым.

### **3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

3.1. Касса Театра принимает к возврату только оригиналы Комплектов, приобретенных в кассе, а также у официальных уполномоченных представителей Театра (физических лиц).

3.2. В случае возврата Комплекта, приобретенного за наличный расчет, денежные средства возвращаются при предъявлении читаемого кассового чека и бланка билета на основании заявления покупателя и при наличии паспорта.

3.3. В случае возврата Комплекта, приобретенного по безналичному расчету, возврат денежных средств осуществляется при предъявлении читаемого кассового чека и бланка билета на основании заявления покупателя и при предъявлении платежной карты, которой была произведена оплата билета.

3.4. Возврат билетов, приобретенных электронным способом на официальном сайте театра, можно осуществить следующими способами:

- через форму на сайте [quicktickets.ru](http://quicktickets.ru), нажав на кнопку «Служба поддержки» и заполнив предложенную форму;
- обратившись через электронную почту: [help@quicktickets.ru](mailto:help@quicktickets.ru);
- позвонив на номер: +7 (4852) 33-29-80;
- направив заказным письмом с уведомлением заявление в свободной письменной форме по адресу, указанному в разделе «Контакты» Сайта Системы [quicktickets.ru](http://quicktickets.ru). Деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

3.5. Возврат билета, приобретенного у Агентства, распространяющего билеты, можно осуществить только в месте приобретения этих билетов.

3.6. Билеты, приобретённые по безналичному расчёту по коллективным заявкам возврату и обмену не подлежат.

**3.7. Порядок возврата Комплектов при отмене, замене или переносе мероприятий по инициативе Театра.**

3.7.1. Информация о порядке и сроках возврата Комплектов по каждому случаю отмены, замены или переноса мероприятия Театра размещается в доступном для зрителей месте в билетных кассах и на официальном сайте Театра [www.teatr.ru](http://www.teatr.ru)

3.7.2. Комплекты, приобретенные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное на замену мероприятие, но покупатель вправе вернуть Театру Комплект и потребовать возврат денежных средств.

3.7.3. При замене или отмене мероприятия возврат денежных средств осуществляется со дня распоряжения об отмене и в течение 7 календарных дней после даты планируемого мероприятия. В указанных случаях возврат

денежных средств осуществляется в полном размере по номинальной стоимости, указанной в Комплекте.

**3.8. Порядок и условия возврата Комплекта в случае отказа покупателя от посещения мероприятия по инициативе покупателя по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.**

3.8.1. В случае отказа покупателя от посещения мероприятия Театра покупатель (либо его законный представитель) имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный Комплект, лично в билетную кассу Театра и представить следующие документы:

- заявление на возврат денежных средств за возвращенный Комплект;
- документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления) покупателя (либо его законного представителя);
- неиспользованный Комплект.

3.8.2. Театр обязан после предоставления всех документов, указанных в п. 3.8.1. настоящих Правил, принять и зарегистрировать заявление покупателя на возврат денежных средств за приобретенный Комплект, выдать расписку в получении документов покупателя. Срок рассмотрения заявления покупателя на возврат составляет не более 5 (пяти) рабочих дней.

3.8.4. В случае отказа покупателя от посещения мероприятия Театра, покупатель имеет право получить обратно 100 процентов стоимости Комплекта при обращении не позднее, чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия;

3.8.5. Театр имеет право отказать покупателю в возврате денежных средств по заявлению в следующих случаях:

- Комплект содержит исправления или является поддельным;
- Комплект является именованным, или оплачен организацией по коллективной заявке;
- Комплект приобретен с нарушением порядка, установленного Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
- покупатель представил документы, содержащие недостоверную информацию;
- при обращении покупателя с заявлением о возврате денежных средств менее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия.

**3.9. Порядок и условия возврата Комплекта в случае отказа покупателя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью покупателя или в связи со смертью близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.**

3.9.1. В случае отказа от посещения спектакля в связи с болезнью, покупатель (либо его законный представитель) имеет право обратиться с

заявлением на возврат Комплекта не позднее даты проведения спектакля и получить обратно денежные средства в полном объеме. При подаче заявления покупатель обязан предоставить следующие документы:

- заявление на возврат денежных средств за возвращаемый Комплект в связи с болезнью покупателя;
  - неиспользованный Комплект;
  - документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления) покупателя (либо его законного представителя);
  - справку медицинского учреждения или листок нетрудоспособности, выданные не позднее даты проведения мероприятия.
- При невозможности представления указанных документов до начала мероприятия, документы могут быть предоставлены в течение 14 дней со дня проведения мероприятия, при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и остальные документы были предоставлены до начала мероприятия;

В случае необходимости срок рассмотрения заявления на возврат Комплекта по болезни покупателя, может быть увеличен до 30 дней.

3.9.2. В случае отказа от посещения спектакля в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи покупателя или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, покупатель имеет право обратиться с заявлением на возврат Комплекта не позднее даты проведения спектакля и получить обратно денежные средства в полном объеме. При подаче заявления покупатель обязан предоставить следующие документы:

- заявление на возврат денежных средств за возвращаемый Комплект в связи со смертью родственника;
- неиспользованный Комплект;
- документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления) покупателя (либо его законного представителя);
- зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти или свидетельство (справка) о смерти (копия), выданное отделом записи актов гражданского состояния, при условии, что смерть в соответствии с представленными документами наступила не ранее чем за 10 дней, но не позднее даты проведения мероприятия. В случае невозможности предоставить указанные документы до начала мероприятия, документы могут быть предоставлены в течение 14 дней со дня проведения мероприятия, при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и остальные документы были предоставлены до начала мероприятия.
- документы, подтверждающие степень родства в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

В случае необходимости срок рассмотрения заявления на возврат Комплекта в связи со смертью близкого родственника покупателя, может быть увеличен до 20 дней.

**3.10. Покупатель также вправе представить документы на возврат Комплекта заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении. В этом случае к заявлению о возврате Комплекта прилагается копия документа, удостоверяющего личность покупателя.**

#### **4. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

4.1. В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, Зритель настоящим дает свое согласие:

- на обработку своих персональных данных, к которым относятся:
  - паспортные данные;
  - иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром;
- на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Театр гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

4.3. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Зрителем и до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

#### **5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

5.1. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

5.2. Покупатель имеет право позвонить в кассу и забронировать билеты на выбранное мероприятие под свою фамилию. Выкупить билеты необходимо в течение трех дней с момента бронирования, в противном случае они поступают в свободную продажу.

5.3. За два дня до мероприятия бронирование не осуществляется.

5.4. Положения настоящих Правил не регулируют порядок продажи и возврата билетов на мероприятия, проводимые сторонними организациями и физическими лицами на сценической площадке Театра.