

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
МБУК ОМДТ «Русский стиль» им. М.М. Бахтина
А.С. Хапков



«20» февраля 2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о правилах продажи и возврата билетов муниципального бюджетного учреждения культуры «Орловский муниципальный драматический театр «Русский стиль» им. М.М. Бахтина»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом МБУК ОМДТ «Русский стиль» им. М.М. Бахтина (далее – театр) и содержит правила реализации и возврата театральных билетов, а также правила посещения мероприятий театра.

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения покупателей (далее - зрителей) путем размещения в кассовом зале театра и на официальном интернет-сайте театра <http://rs-teatr.ru/> (далее – сайт театра).

1.3. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы спектакли (мероприятия), заявленные в театральной афише театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актёрский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.4. Информация о замене или отмене спектакля (мероприятия) и сроках возврата билетов вывешивается в здании театра в доступном для зрителей (слушателей) месте и на сайте театра.

1.5. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале театра и на официальном сайте театра.

1.6. Настоящее Положение является договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты и согласием с настоящим Положением без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Договор оформляется путем выдачи зрителю билета и кассового чека, либо выдачи билета в электронной форме при покупке билета через сайт театра.

2. Порядок реализации театральных билетов

2.1. Общие положения

2.1.1. Зритель (слушатель) может приобрести театральные билеты на спектакли (мероприятия) театра одним из следующих способов:

а) в кассе театра,

б) через сеть Интернет, через сайт Агента, расположенный по адресу <https://quicketickets.ru/orel-teatr-russkij-stil-bahtina>

2.1.2. Приобретая театральный билет на мероприятие, проводимое театром, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – театром, а также соглашается с порядком реализации, возврата театральных билетов и посещения театра, указанным в данном Положении.

2.1.3. Театральный билет представляет собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности» от 29.06.2020 г. № 702..

Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- время и дату оказания услуги (время и дату проведения спектакля (мероприятия));
- место проведения спектакля (мероприятия), а также место зрителя (слушателя) в зрительном зале;
- стоимость услуги,
- и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

Обязательным приложением к билету является чек.

2.1.4. При покупке театральных билетов зритель имеет право получить информацию о театральной постановке и льготах на покупку билетов в кассе либо на сайте театра.

2.1.5. Билет действителен для посещения театра одним лицом – предъявителем билета. Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет.

2.1.6. Билет необходимо сохранять до конца спектакля (мероприятия) и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра и контролерам билетов.

2.1.7. При приобретении билета на спектакль (мероприятие) театра зрителю необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля (мероприятия).

При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей (слушателей) не принимаются.

2.1.8. Администрация театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями (агентами) театра.

2.2. Особенности реализации театральных билетов через кассы театра

2.2.1. Реализация театральных билетов на спектакли (мероприятия) театра через кассы театра осуществляется за наличный расчет, либо с использованием банковской карты.

Адрес кассы Театра: г. Орел, ул. Тургенева д. 18. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефону 8(4862) 76-20-24.

2.2.2. Распечатка билета на выбранный покупателем спектакль (мероприятие) и выдача кассового чека осуществляется кассиром после получения от покупателя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых билетов.

2.2.3. Театр (кассир) имеет право проверки передаваемых в качестве оплаты билета купюр на подлинность, и вправе не принимать в качестве оплаты стоимости билета купюры и монеты, подлинность которых вызывает сомнение.

2.2.4. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату спектакля (мероприятия), указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные или предложенные кассиром места в зрительном зале, сумму в кассовом чеке и сдачу.

2.3. Особенности реализации театральных билетов через сайт театра

2.3.1. Театр осуществляет продажу электронных билетов со своего официального интернет – сайта, <http://rs-teatr.ru/> через сайт Агента, расположенный по адресу <https://quicktickets.ru/orel-teatr-russkij-stil-bahtina>.

Оплата билетов, приобретаемых на сайте театра, производится банковской картой.

2.3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

2.3.3 Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде. В случае копирования бланков электронных билетов, либо предъявления одинакового бланка двумя и более лицами, доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.3.4 Ответственность за правильность заполнения данных и достоверность указанной информации при покупке билета через сайт театра несет покупатель.

3. Порядок возврата театральных билетов и стоимости билетов

3.1. Общие положения

1. Зритель (покупатель билета) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет на условиях, описанных в Порядке возврата театральных билетов и стоимости билетов.
2. После начала спектакля (мероприятия) билеты не возвращаются, стоимость билета театр не возмещает.
3. В случае опоздания на спектакль (мероприятие), непосещения спектакля (мероприятия) по какой-либо причине театр не возмещает покупателю стоимость билета.
4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.
5. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актёрский состав спектаклей (мероприятий) театра без предварительного уведомления зрителей (слушателей). Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.
6. Администрация театра оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других

объективных причин.

7. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью. Возврат денежных средств производится:

- за билеты, приобретенные в кассе театра, - в кассе театра при наличии копии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, оригинала билета с неповрежденным контролем и кассового чека с составлением соответствующего заявления.

8. Возврат электронных билетов зритель может осуществить самостоятельно на странице Заказа, нажав в левом верхнем углу кнопку "Возврат" и выбрав, предложенный способ возврата. Перейти на страницу Заказа Клиент может из своего личного кабинета в разделе "Мои заказы", либо по ссылке письма, отправленного на электронную почту клиента в момент оформления Заказа.

Также возврат зритель может следующими способами:

через онлайн-чат на сайте quicktickets.ru, нажав на кнопку «Служба заботы»;

обратившись через электронную почту: help@quicktickets.ru.

При обращении Клиент должен указать номер Заказа, а также электронную почту, фамилию и номер мобильного телефона, указанные при оформлении Заказа.

Деньги за билеты возвращаются на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

9. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
- при переносе мероприятия - с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за 60 минут до начала перенесенного мероприятия;
- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

10. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра, считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

11. Зритель вправе отказаться от посещения проводимого театром мероприятия и вернуть полную стоимость приобретенного билета по собственной инициативе, в случае своей болезни, либо смерти лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

Возврат денежных средств осуществляется по заявлению, утвержденному приказом Министерства культуры РФ № 351 от 22.03.2021 г.:

- при покупке билетов в кассе театра - при предъявлении зрителем оригинала билета с неповрежденным контролем, копии документа, удостоверяющего личность, копии листа нетрудоспособности, либо справки, выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания, либо копии свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником
Срок рассмотрения заявления до 5 рабочих дней.

12. При покупке билетов на сайте возврат денежных средств может быть осуществлен только за Электронный билет, оплаченный при помощи

банковской карты исключительно на официальном сайте <https://quicketickets.ru/>, тел.: +7 (4852) 33-29-80.

13. Зритель вправе отказаться от посещения проводимого театром мероприятия по собственной инициативе.

Сроки и сумма возврата денежных средств за возвращенный билет:

- если билет сдается более чем за 3 дня до организованного мероприятия, то зрителю возвращается 100% от цены билета;
- если зритель возвращает приобретенный билет менее чем за 3 дня до предполагаемого мероприятия, то денежные средства не возвращаются.

Стоимость услуги по оформлению электронного билета не возвращается, если возврат происходит по инициативе зрителя.

14. Возврат денежных средств за билеты, приобретённые в кассе, осуществляется в кассе Театра. Сроки и сумма возврата денежных средств не изменяются.

4. Социальные программы и льготы при реализации билетов

4.1. На основании настоящего Положения, определены категории граждан, которым предоставляется льготное (внеочередное) право приобретения билетов:

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
- участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан;
- дети из многодетных семей.

4.2. Продажа билетов по льготным ценам производится в кассе при предъявлении документов, подтверждающих льготу, при этом кассир обязан оставить у себя копии документов, подтверждающих льготу.

4.3. Льготные расценки на мероприятия театра и лица, имеющие право внеочередного приобретения билетов, распространяются на:

- участники СВО и члены их семей – 100%

4.4. Одновременно, при необходимости, предоставляется право на приобретение билета для одного лица, сопровождающего льготника, по полной стоимости билета на соответствующее мероприятие.

4.5. Гражданам, имеющим право на внеочередное приобретение билетов и на приобретение билетов по льготным ценам, может быть отказано в реализации их прав только в том случае, если все поступившие в кассу билеты на соответствующее мероприятие театра к моменту их обращения за билетами уже проданы.

4.6. Граждане, приобретшие билет с применением соответствующих льгот, при входе в театр на мероприятие должны иметь документы, которые подтверждают соответствующую льготу и удостоверение личности (паспорт или другой соответствующий документ).

При выявлении факта передачи льготных билетов другим лицам театр вправе отказать этим лицам в посещении мероприятия.

5. Согласие на обработку персональных данных

5.1. Покупатель, приобретая билет театра, дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- фамилия, имя, отчество, паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между покупателем и театром в целях:
- продажи, возврата билетов на спектакли, проводимые театром, а также 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, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Театр гарантирует, что обработка персональных данных покупателя 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.

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

6. Порядок посещения спектаклей (мероприятий) театра

6.1. Вход в помещение театра осуществляется через центральный вход только при наличии театрального билета или приглашения, дающего право на посещение спектакля (мероприятия).

6.2. Вход в театральное фойе доступен за 30 минут до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал – за 15 минут до начала спектакля (мероприятия) (после 2-го звонка).

6.3. При входе в театр зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера билетов, уполномоченного проверить билеты на входе в театр.

6.4. В случае выхода зрителя из театра контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в театр для просмотра спектакля (мероприятия).

6.5. После завершения спектакля (мероприятия) зрители обязаны покинуть помещения театра.

6.6. Зрители (слушатели) обязаны занимать места согласно номеру ряда и места, указанному в билете.

6.7. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

6.8. На время спектакля (мероприятия) необходимо выключить мобильные телефоны, автомобильные сигнализации или переключить их в беззвучный режим работы.

6.9. Во время спектакля (мероприятия) запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

6.10. За нарушение порядка в зрительном зале администрация театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала.

6.11. Спектакли (мероприятия) являются интеллектуальной собственностью театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям (слушателям) запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись без письменного разрешения администрации театра.

6.12. Запрещается:

- входить в зрительный зал в верхней одежде и в головном уборе или вносить их в зрительный зал;

- проносить в зрительный зал крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки, предметы, пачкающие кресла.
- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легковоспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами, рабочей или грязной одежде, а также в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
- заходить на сцену, в технические и служебные помещения;
- курить в театре и на прилегающей территории к театру (ст. 9 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотиносодержащей продукции»).

6.13. Театр не несёт ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

6.14. Во время нахождения в Театре зрители обязаны:

- бережно относиться к имуществу театра,
- соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение.

В случае причинения театру материального ущерба зритель (слушатель) обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.15. Зрители, не выполняющие законные указания администрации театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть удалены из театра, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.