

Положение о порядке продажи и возврата билетов Муниципального Бюджетного Учреждения Культуры «Арзамасский театр драмы»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе нижеприведенные определения используются равно в единственном и во множественном числе в следующих значениях:

Мероприятие – театральный спектакль, концерт, выставка, фестиваль, шоу, а также любое иное театральное-зрелищное, культурно-просветительское, зрелищно-развлекательное или иное зрелищное мероприятие.

Билет – документ строгой отчетности, реализованный Посетителю с использованием автоматизированной системы продажи билетов или администраторов, уполномоченных распространителей, удостоверяющий заключение между Муниципальным Бюджетным Учреждением Культуры «Арзамасский театр драмы» «Театр» (далее – Театр) и Посетителем договора на оказание услуг, дающего право Посетителю на посещение Мероприятия, указанного в билете при наличии соответствующего кассового чека.

Электронный билет – входной электронный документ, автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в виде графического изображения, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право Посетителя на посещение мероприятия и получение услуг Театра, указанных в электронном билете.

Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Театром и Посетителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Стоимость билета – цена посещения мероприятия, которую устанавливает Театр.

Услуга Театра – проведение мероприятий, посещение которых возможно при предъявлении билета.

Бронь – один или несколько билетов на мероприятия, выбранные Посетителем для приобретения любым из доступных способов. Заказ может быть оплачен и/или получен Посетителем в билетной кассе Театра или интернет-заказом.

Посетитель – гражданин, имеющий намерение приобрести билет, либо приобретающий билет на мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», 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», Уставом Муниципального Бюджетного Учреждения Культуры «Арзамасский театр драмы» и

регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

2.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Посетителей путем размещения на официальном веб-сайте Театра www.arzteatr.com. Также любой Посетитель Театра может ознакомиться с настоящими Правилами, обратившись к администратору Театра.

2.3. Настоящие Правила являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием (акцептом) Посетителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Посетителем при покупке-продаже билетов.

2.4. Акцепт настоящей оферты Посетителем осуществляется равно в случае приобретения билета (электронного билета) посредством сети Интернет или в кассе Концертного зала путем совершения следующих действий: выбор мероприятия, категории места, оформление Заказа, оплата Заказа в полном объеме.

2.5. Принятие Посетителем положений настоящей оферты осуществляется путем совершения им действий, указанных в подпункте 2.4. настоящей оферты (акцепт оферты). Совершение акцепта Посетителем настоящей оферты производится добровольно и в полном объеме.

3. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ И БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ В КАССАХ ТЕАТРА

3.1. Продажа билетов производится в кассах Театра по адресу:
607220, г. Арзамас, ул. Кирова, д. 35.
Время работы: с 10:00 до 18:00 понедельник-пятница.
с 10.00 до 13.00 суббота.

Бронирование билетов производится в это же время по телефону: + 7 (83147) 7-01-20,
e-mail: arzteatr@mail.ru.

3.2. Посетитель также может купить билеты у билетных операторов, администраторов, уполномоченных Театром реализовывать билеты.

3.3. Посетитель при бронировании билетов по телефону или при покупке билетов в кассе сообщает оператору/кассиру необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи и записывает информацию, по которому он может выкупить билеты в кассах Театра в указанный ему срок.

3.4. Срок брони составляет 72 часов с момента создания заказа, по истечении которого заказ автоматически аннулируется системой продажи билетов. Театр оставляет за собой право сократить данный срок, сообщив об этом Посетителю при оформлении брони, либо закрыть возможность предварительного бронирования на определенное мероприятие.

3.5. Театр оставляет за собой право отказать Посетителю в создании заказа при наличии признаков злоупотребления в использовании сервиса, в том числе при большом количестве неоплаченных заказов.

3.6. Театр оставляет за собой право ограничить реализацию билетов на отдельные мероприятия исключительно в кассе Театра при предъявлении паспорта.

3.7. Театр оставляет за собой право аннулировать оплаченный заказ, сделанный с нарушением пункта настоящих Правил, и осуществить возврат денежных средств в соответствии с использованным методом оплаты заказа.

3.8. Билет, распечатанный в кассе Театра на бланке строгой отчетности, и/или кассовый чек, соответствующий приобретенному билету, не подлежит восстановлению и/или дублированию в случае порчи или утраты. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность билета.

3.9. Продажа билетов в кассах Театра осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (далее – федеральный закон № 54-ФЗ). В соответствии с требованиями федерального закона № 54-ФЗ кассир вместе с билетом, распечатанным на бланке строгой отчетности, выдает Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты Мероприятия и предъявить его по требованию администрации Театра на входе или при возврате Билета во всех допустимых законом случаях.

3.10. При продаже предварительно забронированных билетов кассир вправе запросить у лица, выкупающего билеты, документ, удостоверяющий личность, для сверки с данными, указанными в заказе.

3.11. Посетитель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения у физических лиц или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Театром на распространение билетов.

3.12. Дополнительная информация о режиме работы касс, схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном веб-сайте Театра: www.arzteatr.ru

4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

4.1. Юридическому лицу (организации) в целях организации коллективных посещений необходимо обратиться в отдел реализации билетов Театра, предоставив информацию с указанием полного названия организации и ее банковских реквизитов, названием мероприятия, его даты, количеством и суммой билетов для заключения договора и выставления счета на адрес электронной почты: arzteatr-adm@mail.ru

4.2. Организация обязуется оплатить счёт в установленные договором сроки.

4.3. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

5. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА ВЕБ-САЙТЕ

5.1. Продажа электронных билетов осуществляется на официальном веб-сайте www.arzteatr.ru, а также на сайтах билетных операторов, уполномоченных Театром реализовывать билеты.

5.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на адрес электронной почты Посетителя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

5.3. При оформлении заказа Посетитель соглашается с настоящими правилами, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

5.4. Для успешного оформления заказа Посетителю необходимо указать действующие номер телефона, адрес электронной почты, фамилию и имя.

5.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Посетителя. В случае допущения ошибки при указывании контактных данных Театр не несет ответственности за получение Посетителем электронных билетов.

5.6. Порядок действий при покупке билета на веб-сайте. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном веб-сайте www.arzteatr.ru в разделе «Афиша» путем нажатия кнопки «Купить билет» напротив интересующего мероприятия, далее можно осуществить покупку электронного билета на мероприятие. Порядок регистрации и покупки определяет билетная система в соответствии с агентским договором №192-А-21 от 03.09.21г.

5.7. Правила использования электронного билета:

5.7.1. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде.

5.7.2. Электронный билет предоставляет Посетителю право однократного прохода через автоматизированную систему контроля доступа на указанное мероприятие в определенную дату и время.

5.7.3. Посетитель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту Электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

5.8. В соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Посетитель признает и соглашается с предоставлением Театру своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных Посетителем, которые получены Театром в процессе оформления билета (заказа), а именно: фамилия, имя,

контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных Посетителя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Посетитель дает Театру право на обработку его персональных данных в связи с предоставлением Посетителю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения посредством электронной почты Посетителем рекламных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Театром. Посетитель имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, направив соответствующее уведомление в адрес Театра.

Пользователь также дает свое согласие на передачу, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом, Театру его контактной информации третьим лицам при наличии надлежаче заключенного между Театром и такими третьими лицами договора.

В связи с тем, что обработка персональных данных Посетителя осуществляется на основании исполнения договора, заключенного на условиях настоящей оферты, согласие Посетителя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТЕАТРА

6.1. Театр обязуется использовать информацию, полученную от Посетителя, для организации работы веб-сайта и в целях выполнения обязательств перед Посетителем.

6.2. Театр имеет право в любой момент прекратить действие веб-сайта без предварительного уведомления Посетителя. Театр не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы веб-сайта по независящим от Театра причинам.

6.3. Театр не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования веб-сайта и несанкционированного доступа к веб-сайту.

6.4. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

6.5. Театр не несёт ответственности за подлинность билетов, приобретенных у физических лиц и в неустановленных местах..

7. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ РАСПРОСТРАНИТЕЛЯМИ

7.1. Театр заключает договоры на распространение билетов Театра с лицами, несущими в дальнейшем ответственность за выполнение обязательств перед Театром.

7.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на мероприятия Театра.

7.3. Официальные распространители получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов.

7.4. Театр оставляет за собой право ограничить доступ официальным распространителям к продаже билетов на отдельные мероприятия.

7.5. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным на билетах.

8. ОТМЕНА, ЗАМЕНА ИЛИ ПЕРЕНОС МЕРОПРИЯТИЯ

8.1. В случае получения Театром от организатора уведомления об отмене, замене, переносе им мероприятия с информацией о месте и сроках возврата билетов, Театр размещает соответствующую информацию на сайте www.arzteatr.ru.

8.2. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по посещению мероприятия и показу программы или иного события в полном объеме (в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей») несет Театр.

8.3. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Посетитель вправе вернуть Театру неиспользованные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

8.4. В случаях замены или переноса мероприятия возврат билетов производится до изначально установленной даты проведения мероприятия.

8.5. При отмене мероприятия возврат билетов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до 10 (десяти) рабочих дней после изначально установленной даты отмененного мероприятия.

8.6. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

8.7. При отмене, замене или переносе мероприятия Театр осуществляет возврат стоимости билетов, приобретённых на сайте www.arzteatr.ru, в кассе Театра, а также через каналы продаж, при наличии билета, распечатанного на бланке строгой отчетности. Возврат билетов, приобретенных у остальных билетных операторов, осуществляется по месту приобретения.

9. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

9.1. Возврат билетов осуществляется только при наличии заполненного заявления на возврат.

9.2. Рассмотрение заполненных в письменном виде заявлений на возврат билетов происходит в течение 10 рабочих дней.

9.3. В соответствии со ст. 52.1 закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» зритель имеет право сдать приобретенный им ранее билет на веб-сайте на условиях Театра, то есть не позднее чем за 3 часа до начала мероприятия.

9.6. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом, не позднее чем за 3 часа до начала мероприятия. Для возврата билета, купленного в кассе Театра, необходимо предъявить в кассе оригинал неиспользованного и неповрежденного билета и банковскую карту, которой был оплачен билет.

9.7. Возврат билетов, приобретенных в кассе Театра и распечатанных на бланке строгой отчетности Театра, осуществляется исключительно в кассе Театра при наличии оригинала неиспользованного и неповрежденного билета и кассового чека не позднее чем за 3 часа до начала мероприятия.

9.8. Возврат билетов, распечатанных на бланке строгой отчетности, осуществляется при предъявлении паспорта.

9.9. Возврат билетов в связи с нарушением Посетителем Правил Посещения Театра не осуществляется.

9.10. Возврат билетов на мероприятия, которые отменены с 16 марта 2020 года, производится в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации в постановлении от 03.04.2020 № 442.

Правила утверждены Приказом № ____ от «___» _____ 2022 года.