

УТВЕРЖДЕНО
приказом Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
"Московский Открытый студенческий театр"
от 30 декабря 2020 г. № 147

Положение о порядке продажи и возврата билетов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке продажи и возврата билетов (далее – Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных", Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Московский Открытый студенческий театр" (далее – Театр).

1.2. Положение определяет порядок продажи и возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром или другим организатором (далее – Билеты).

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Театра (www.teatrmost.ru) и является договором публичной оферты (далее – Оферта), покупка билета означает безоговорочное принятие покупателем Билетов (далее – Покупатель) всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ).

Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке-продаже Билетов. Оферта считается заключенной в момент оплаты Билета Покупателем и выдачи ему Билета и кассового чека.

1.4. Театр имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке, размещая его в кассах Театра и на официальном сайте Театра не менее чем за десять дней до начала его действия.

1.5. Билетом, указанным в пунктах 1.2 и 1.3 Положения, является билет, оформленный по форме, утвержденной приказом Министерства

культуры Российской Федерации от 17 декабря 2008 г. № 257 "Об утверждении бланков строгой отчетности", на бланке установленного образца. Билет содержит следующую информацию:

- наименование и ИНН Театра;
- наименование и вид мероприятия;
- дату и время проведения мероприятия;
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги.

1.6. Под кассовым чеком, указанным в п. 1.3 Положения, понимается бланк строгой отчетности, отпечатанный на контрольно-кассовой технике, используемой для формирования в электронной форме бланков строгой отчетности, а также их печати на бумажных носителях. Перечень реквизитов, которые являются обязательными для бланка строгой отчетности, установлен п. 1 ст. 4.7 Федерального закона от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации".

1.7. Билет на мероприятие действителен только при предъявлении одновременно с кассовым чеком.

1.8. В случае повреждения, порчи и утраты Билетов на бланках строгой отчетности Театра их дубликаты не выдаются, денежные средства Покупателю не возвращаются.

1.9. Электронный Билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие.

1.10. Электронный Билет не является документом строгой отчетности. Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному Билету, предъявив его на входном контроле либо в распечатанном виде, либо на экране смартфона.

1.11. В случае копирования бланков электронных Билетов проход на мероприятие будет возможен только по тому Билету, который был предъявлен первым.

1.12. В случае опоздания на мероприятие и/или непосещения мероприятия по какой-либо причине, Театр не возмещает Покупателю стоимость неиспользованных Билетов.

1.13. Неиспользованный Билет не дает права входа на любые другие мероприятия.

1.14. При приобретении Билета на мероприятие, необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы Театра.

1.15. Театр может сам являться организатором мероприятий либо выступать партнером других организаторов по продаже Билетов на их мероприятия.

1.16. Мероприятия могут проводиться как на площадках Театра (основная сцена расположена по адресу: гор. Москва, ул. Большая Садовая, д. 6; дополнительная сцена расположена по адресу: гор. Москва, Новинский б-р, д. 22, стр. 1), так и на других театральных площадках.

1.17. Организатор мероприятия обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Организатор мероприятий оставляет за собой право вносить изменения в актёрский состав мероприятий без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата Билета.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1. Покупатель может приобрести реализуемые Театром Билеты на мероприятия:

– в кассе по адресу: гор. Москва, ул. Большая Садовая, д. 6; ежедневно с 12:00 до 20:00;

– на официальном сайте Театра www.teatrmost.ru (далее – Сайт);

– в кассах и на сайтах официальных партнеров Театра – билетных операторов.

2.2. Полный перечень официальных партнеров Театра приведен на главной странице Сайта.

2.3. Театр не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными партнерами Театра.

2.4. Наличие билетов на конкретную дату и время мероприятия Покупатель может уточнить в разделе "Афиша" на Сайте, а также в кассе Театра и по телефонам: +7 495 699-81-37, +7 495 699-88-46.

2.5. Театр осуществляет **Бронирование Билетов.**

2.5.1. Покупатель может забронировать билеты ежедневно с 12:00 до 20:00 по телефонам: +7 495 699-81-37, +7 495 699-88-46.

2.5.2. Для оформления брони у Покупателя также есть возможность заказать обратный звонок на Сайте. Для этого необходимо кликнуть на кнопку "Купить билет" на странице спектакля, билеты на который необходимо забронировать, а затем заполнить стандартную форму для обратной связи.

2.5.3. Забронированные Билеты должны быть выкуплены в кассе Театра в течение трех календарных дней после оформления Брони.

2.6. Продажа Билетов в кассах Театра осуществляется на следующих условиях:

2.6.1. продажа билетов производится за наличный расчет и по банковским картам платежных систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР в российских рублях по указанным на Билетах ценам;

2.6.2. при покупке Билетов Покупатель имеет право получить у кассира Театра исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения мероприятия.

2.7. Продажа билетов на сайте Театра осуществляется следующим способом:

2.7.1. приобрести электронный билет в режиме реального времени можно на Сайте в разделе "Афиша";

2.7.2. услуги по приобретению электронных билетов на Сайте предоставляет билетный оператор на условиях заключенного с Театром договора;

2.7.3. Покупатель, приобретающий Билет на Сайте, обязан ознакомиться с условиями покупки и возможности возврата Билетов у билетного оператора;

2.7.4. билетный оператор вправе взимать плату за оказание Покупателю сопутствующих услуг.

2.8. Продажа билетов через билетных операторов осуществляется следующим способом:

2.8.1. перечень билетных операторов приведен на главной странице Сайта;

2.8.2. продажа Билетов у билетного оператора осуществляется по правилам, установленным данным билетным оператором;

2.8.3. Покупатель, приобретающий Билет у билетного оператора, обязан ознакомиться с условиями покупки и возможности возврата Билетов у билетного оператора;

2.8.4. билетный оператор вправе взимать плату за оказание Покупателю сопутствующих услуг.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

3.1. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия Билеты принимаются к возврату в следующие сроки:

– при замене мероприятия – с момента официального оповещения Театром о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;

– при переносе мероприятия – с момента официального оповещения Театром о переносе мероприятия до начала перенесенного мероприятия;

– при отмене мероприятия – с момента официального оповещения Театром об отмене мероприятия и в течении 10 (десяти) календарных дней после даты мероприятия, указанной в Билете.

3.2. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия номинальная стоимость возвращаемых Билетов возмещается Покупателю полностью.

3.3. В случае замены мероприятия Билеты, приобретенные у Театра либо у его официальных представителей, считаются действительными на заменённое мероприятие.

3.4. Возврат билетов, приобретенных в кассе Театра, осуществляется следующим способом:

3.4.1. в случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Театра по причинам, связанным с болезнью Покупателя (Зрителя) или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, при обращении с заявлением о возврате в кассу Театра при предъявлении документов, подтверждающих указанные обстоятельства, Покупателю возвращается 100 процентов стоимости Билета;

3.4.2. в случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Театра по причинам, не связанным с болезнью Покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Покупатель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Оферты и вернуть билет, при этом:

– при обращении Покупателя в Театр не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения мероприятия Покупателю возвращается обратно 100 процентов стоимости Билета;

– при обращении Покупателя в Театр менее чем за 10 (десять) календарных дней, но не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения мероприятия Покупателю возвращается обратно не менее 50 процентов стоимости Билета;

– при обращении Покупателя в Театр менее чем за 5 (пять) календарных дней, но не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия Покупателю возвращается обратно не менее 30 процентов стоимости билета;

(при исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается);

3.4.3. для возврата Билетов, приобретенных в кассе Театра, Покупатель должен предъявить:

– заявление на возврат денежных средств за неиспользованные Билеты по прилагаемой к настоящему Положению форме;

– оригиналы Билетов с неповрежденным контролем;

– кассовый чек, выданный при покупке возвращаемых Билетов;

– банковскую карту, с которой была произведена оплата этих Билетов;

– документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления);

– нотариально оформленная доверенность в случае предъявления банковской карты на другое лицо, по которой была произведена оплата Билетов;

– в случае утери или замене банковской карты, с которой была произведена оплата Билетов, Покупатель вправе предоставить другую банковскую карту с приложением ее реквизитов к заявлению о возврате Билетов;

3.4.4. заявление о возврате может быть направлено в Театр заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, при этом к заявлению о возврате прилагаются все необходимые документы, в том числе копия документа, удостоверяющего личность Покупателя;

3.4.5. возврат денежных средств осуществляется в следующем порядке:

– при возврате Билета, приобретенного в кассе Театра за наличный расчет, Покупатель получает денежные средства в день возврата Билета,

при условии наличия средств в кассе; в случае отсутствия средств в кассе, возврат производится в течение 3 (трёх) рабочих дней; возврат наличных денежных средств осуществляется в часы работы кассы Театра;

– возврат денежных средств за Билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленные банком-эмитентом;

3.4.6. Театр вправе после предоставления всех документов принять на рассмотрение заявление Покупателя на возврат денежных средств за приобретенный Билет; срок рассмотрения заявления Покупателя на возврат составляет до 10 (десяти) рабочих дней; *(как это согласуется с пунктом 3.4.3?)*

3.4.7. в случае принятия Театром решения об отказе в возврате денежных средств, Театр сообщает Покупателю о принятом решении не позднее 5 дней со дня принятия решения об отказе с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для отказа, одним из следующих способов:

- вручает Покупателю письменное заявление об отказе,
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате,
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате;

способ сообщения Покупателю решения Театра об отказе в возврате денежных средств указывается Покупателем в заявлении о возврате;

3.4.8. о принятом решении о возврате денежных средств Театр не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Покупателя по электронной почте или посредством телефонной связи;

способ сообщения Покупателю решения Театра о возврате денежных средств указывается Покупателем в заявлении о возврате;

3.4.9. не подлежат возврату в кассу Театра Билеты, полученные зрителем:

- по коллективным заявкам;
- на безвозмездной основе;
- приобретенные на сайте Театра;
- приобретенные у билетных партнеров;

– приобретенные у прочих официальных и неофициальных распространителей.

3.5. Возврат Билетов, приобретенных на Сайте, осуществляется следующим способом:

3.5.1. в случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Театра возврат Билетов, приобретенных на Сайте, производится билетным оператором, осуществляющим продажу Билетов на Сайте, в сроки и в порядке, установленные данным билетным оператором;

3.5.2. обмен Билетов, приобретенных на Сайте, не производится.

3.6. Возврат Билетов, приобретенных у билетных операторов, осуществляется следующим способом:

3.6.1. в случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Театра возврат Билетов, приобретенных у билетного оператора, производится билетным оператором в сроки и в порядке, установленные данным билетным оператором;

3.6.2. обмен Билетов, приобретенных у билетного оператора, не производится.

4. ЦЕНЫ НА БИЛЕТЫ

4.1. Театр самостоятельно, приказом директора Театра, устанавливает цены на Билеты на все проводимые мероприятия.

4.2. Возможно изменение цены Билетов на конкретное мероприятие, что должно быть утверждено приказом директора Театра.

4.3. Скан-образы приказов об утверждении цен на Билеты размещаются на Сайте.

4.4. В целях социальной поддержки граждан Театр ежегодно (на сезон) утверждает Перечень льгот, предоставляемых Театром отдельным категориям населения, и условия их предоставления.

4.5. Реализация Билетов по льготным ценам осуществляется только в кассе Театра и при предъявлении документов, подтверждающих право на льготу.

5. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

5.1. Подавая заявку на бронирование Билетов, приобретая Билеты (акцепт Оферты), подавая заявку на возврат Билетов, Покупатель дает свое

согласие на обработку своих персональных данных, к которым могут относиться:

- фамилия, имя и отчество;
- серия и номер паспорта, дата выдачи паспорта и наименование органа власти, выдавшего паспорт;
- адрес регистрации;
- почтовый адрес;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- банковские реквизиты счета.

Эти персональные данные используются строго для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Театром и в интересах Покупателя в целях продажи или возврата Билетов, а также для информирования Покупателя о принятии решений по его заявлениям, о замене, переносе или отмене мероприятия, на которое Покупатель приобрел Билет.

5.2. Обработка персональных данных Покупателей осуществляется в соответствии с Политикой обработки персональных данных ГБУК г. Москвы "МОСТ", размещенной на Сайте, и строго в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" и иными действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации в сфере защите персональных данных.

5.3. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта Оферты Покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации, либо до отзыва Покупателем согласия на обработку персональных данных.

5.4. При покупке Билетов на Сайте или у билетного оператора обработка персональных данных осуществляется соответствующим билетным оператором в соответствии с действующей у данного билетного оператора политикой в отношении обработки и обеспечения защиты персональных данных (политики конфиденциальности).

Приложение
к Положению о порядке
продажи и возврата билетов

Директору ГБУК г. Москвы "МОСТ"
Большаковой И.А.

от _____
(Ф.И.О. покупателя)

Паспорт серия _____ № _____
(кем и когда выдан)

Зарегистрирован(а) по адресу _____

Телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть мне денежные средства за билеты, приобретенные в кассе театра на спектакль _____ на « _____ » _____ 20__ г. в _____ : _____ часов, в количестве _____ штук. Причиной возврата билетов является _____

Настоящим подтверждаю, что с Положением о порядке продажи и возврата билетов ознакомлен(а) и возражений не имею.

- Прошу осуществить возврат денежных средств за билеты в безналичном порядке на мою банковскую карту, с которой была произведена оплата за приобретенные билеты в кассе Театра.
- Прошу осуществить возврат наличными денежными средствами при личном обращении в кассу Театра при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Решение о возврате прошу сообщить (телефон/электронная почта): _____
Решение об отказе прошу сообщить (почтовый адрес/электронная почта/лично): _____

К заявлению прилагаю:

1. билеты;
2. кассовый чек;
3. реквизиты банковской карты (в случае предъявления для возврата другой карты)

(подпись, ФИО)

« _____ » _____ 20__ г.