

УТВЕРЖДАЮ

Директор Государственного
бюджетного учреждения культуры
«Волгоградский государственный театр
«Царицынская опера»



С.С. Гринев

ПРАВИЛА

продажи, возвратов билетов и посещения

Государственного бюджетного учреждения культуры
«Волгоградский государственный театр «Царицынская опера»

г.Волгоград
2021г.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии Гражданским кодексом РФ; Федеральным законом от 18.07.2019г. №193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008г. №257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»; Федеральным законом от 22.05.2003г. №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. №152 «О персональных данных»; Федеральным законом от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»; иными законодательными и нормативными актами РФ и Уставом государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградский государственный театр «Царицынская опера» (далее - Театр)

1.2. Настоящие правила регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, оперы, балеты, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы и иные театрально-зрелищные, культурно-просветительские и зрелищно-развлекательные мероприятия (далее—мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.3. Билет – это документ, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия, проходящего на площадке Театра или на иной выездной площадке. Билет выполнен на бланке строгой отчетности, действие билета распространяется на конкретное время и дату.

Покупатель/зритель – лицо, приобретающее билет.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассах по адресу: г.Волгоград, проспект имени В.И. Ленина, д.97, и на официальном сайте Театра <http://www.tzaropera.ru/> и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оferта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке билетов.

1.5. Театр предоставляет информацию о мероприятиях путем размещения на стенах кассы и на сайте Театра. Информацию о мероприятиях можно получить по телефонам 8 (8442) 26-79-95.

1.6. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Театра оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, в том числе, в случае болезни артиста, администрация Театра оставляет за собой право на отмену, перенос и замену мероприятия.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе театра, на сайте театра, и у официальных партнеров Театра.

3.9 С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, Театр заключает договоры гражданско-правового характера с уполномоченными (агентами) на реализацию билетов в том числе: с индивидуальными предпринимателями, гражданами, юридическими лицами (далее по тексту - уполномоченные). На основании заключенных договоров уполномоченные реализуют билеты на мероприятия Театра при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты). Реализация билетов, абонементов производится по ценам, указанным на билете.

Официальные партнеры, действующие на основании заключенных договоров по оказанию агентских услуг, могут взимать дополнительные сборы за предоставляемые услуги при распространении билетов Филармонии, например, при доставке, бронировании и т.п., не входящие в стоимость билета, за которые Театр ответственности не несет (и в случае возврата билета стоимость дополнительных услуг возврату Театром не подлежит).

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на сайте Театра, у уполномоченных лиц.

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, правилах посещения Театра.

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт согласие с данными Правилами.

Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета.

Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

2.5. Продажа билетов в кассе Театра производится за наличный расчет в российских рублях по указанным на билетах ценам. Цены на билеты и абонементы устанавливаются Театром самостоятельно. Также оплату за билеты возможно осуществить банковской картой, через терминал.

Факт реализации покупателю билета/абонемента должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату услуги (кассовый чек).

Билет (бланк строгой отчетности) изготавливается типографским способом, содержит следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа, шестизначный номер и серию. Серия билета обозначается двумя буквами. Серия и тираж при сдаче заказа типографии;
- наименование и организационно-правовая форма, данные учредителя;
- местонахождение Театра;
- идентификационный номер Театра;
- вид услуги (наименование мероприятия);
- стоимость услуги (в денежном выражении);

иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги и отвечают требованиям действующего законодательства. Художественное

оформление билетов, внесение дополнительной информации, техническое редактирование производится Театром/уполномоченным лицом самостоятельно. Бланк билета должен содержать отрывные части (корешок, контроль). На корешке обязательно указывается серия и номер бланка.

2.6. Купить электронный билет в режиме реального времени можно на сайте tzaropera.ru в разделе «Репертуар», путем нажатия напротив интересующего зрителя мероприятия кнопки «Купить билет», далее можно осуществить покупку электронного билета на спектакль.

2.7. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую бронирование и оплату электронного 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. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.5.3. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде.

2.6. Бронь билетов на срок до 3-х дней возможна по телефону: 8 (8442) 26-79-95 через билетного кассира. Бронь на билеты истекает за 30 минут до начала мероприятия.

Если билеты не выкуплены своевременно, Театр оставляет за собой право снять бронь без информирования покупателя.

Театр оставляет за собой право изменять срок действия брони, заранее информируя покупателей.

При возникновении большого зрительского спроса на мероприятия Театр оставляет за собой право не бронировать билеты на срок превышающий один календарный день до мероприятия.

3. Порядок возврата театральных билетов

3.1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения мероприятия, вернув билет.

3.2. Билет возвращается в кассу Театра, либо уполномоченным и организациям, с которыми заключены соответствующие договоры,- у которых покупатель приобретал билет, которые и возмещают покупателю стоимость билета.

3.3. При возврате билета с датой мероприятия не позднее, чем менее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия покупатель имеет право получить обратно 100 процентов цены билета;

При возврате билета с датой мероприятия менее, чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней до дня проведения мероприятия покупатель имеет право получить обратно 50 процентов цены билета;

При возврате билета с датой зрелищного мероприятия менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до дня проведения мероприятия покупатель имеет право получить обратно 30 процентов цены билета;

При возврате билета с датой зрелищного мероприятия менее, чем за 3 дня Театр не возвращает посетителю стоимость билета.

В случае возврата билетов (в любой срок до проведения мероприятия), зритель теряет право на посещение мероприятия и право распоряжаться билетами (т.е. передавать/дарить/продавать иным лицам). Сданные покупателем билеты продаются Театром повторно иным зрителям.

К возврату принимаются билеты с неповрежденным контролем. Возврату подлежат только оригиналы билетов, изготовленные на бланках установленного образца.

Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра. Покупка билетов «с рук» не гарантирует покупателю возврат денежных средств.

Билет Театра с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

Билет необходимо сохранять до конца концерта и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие мероприятия.

В случае опоздания или непосещения мероприятия по любой причине, нарушения Правил посещения мероприятий, стоимость билета не возвращается. Как только мероприятие началось, будет считаться, что покупатель уже воспользовался услугой.

Театр оставляет за собой право, в исключительных случаях, заменять программу, исполнителей, а также перенести мероприятие на другой день. При переносе/отмене/замене мероприятия, Театр информирует владельца билета по оставленному им номеру телефона или адресу электронной почты. Информирование производится только тех покупателей, которые предоставили контактную информацию и оформили свое согласие на получение информации в электронном виде. Также информация о переносе/отмене/замене мероприятия указывается на сайте театра.

В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов (электронный билет и билет на бланке строгой отчетности) возмещается покупателю полностью.

Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, в том случае, если они не были заменены на билеты в бумажном виде, необходимо открыть раздел "Возврат билетов" на сайте по ссылке tzaropera.ru, и в предложенной форме указать номера билетов, которые Вы хотите вернуть, и соответствующие номера заказов. После нажатия кнопки "оформить возврат", билеты будут помечены как возвращенные, а деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

Билеты, приобретенные на перенесенное или замененное мероприятие действительны на вновь объявленное мероприятие, но по желанию зрителя могут быть возвращены в кассу Театра.

Возврат билетов в случаях замены/переноса/отмены мероприятия производится:

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

при переносе мероприятия - в течение 15 дней с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенного мероприятия;

при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

Приобретая билет, покупатель за возвратом денежных средств обращается в то место, где его приобретал. Возврат денежных средств производится при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем:

- в случае приобретения билета в кассе театра - в кассе Театра;
- у уполномоченного, у которого потребитель приобретал билет.

Допускается обмен билета на другое мероприятие с разрешения администрации в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданного билета, а сроки - правилам возврата билетов.

Билеты, купленные в кассе Театра, принимаются на основании заявления покупателя.

Для возврата билетов необходимо предъявить заполненное по установленной форме заявление (образец находится в кассе Театра) или в произвольной форме с указанием Ф.И.О., причины возврата, метода приобретения (в кассе), количество билетов, их стоимость и полная сумма к возврату, с приложением билета(ов).

Возврат денежных средств за билеты осуществляется наличными денежными средствами в соответствии со ст.32 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (при оплате наличными). По условиям работы Театра с банком, при оплате банковской картой через терминал в кассе Театра, возврат средств происходит на ту же банковскую карту, с которой производилась оплата, с предъявлением покупателем соответствующего чека («терминальный» чек (СЛИП). Срок возврата денежных средств зависит от банка-эмитента, ответственности Театр за данные сроки не несет.

Возврату не подлежат денежные средства, уплаченные зрителями сверх цены билета - за услуги уполномоченных лиц (в случае приобретения билет у уполномоченных лиц). Возврату подлежит только номинальная стоимость билета. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок, то есть по цене, по которой билет был приобретен.

В случае возврата билета в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя или смертью лица, являющего членом его семьи или близким родственником, вопрос размера стоимости возвращаемых билетов решается руководством Театра. Данный пункт действует до установления Правительством РФ правил и условий возврата билетов по указанным причинам.

За возврат денежных средств за билеты на мероприятия не репертуарного плана Театра отвечает Организатор этого мероприятия.

Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая соответствующие изменения либо новую редакцию данных Правил в кассовом зале Театра и на официальном сайте.

4. Порядок посещения мероприятий

4.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

4.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку. На вечерние спектакли допускаются дети с 10 лет в сопровождении взрослого.

Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет. Исключением являются дети до 3-х лет, которые могут посещать мероприятия в сопровождении взрослого без приобретения отдельного билета и без предоставления отдельного места.

Необходимо иметь с собой и представить по запросу контролера свидетельство о рождении ребенка.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая билет, следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия Театра, (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (или их законных представителях).

4.3. Вход в театральное фойе доступен за 45 минут до начала мероприятия.

4.4. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в театр не допускаются.

4.5. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

4.6. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

4.7. До начала мероприятия и в антракте в театре может работать буфет и столик по продаже театральной продукции.

4.8. В соответствии с пп.1 п.1 ст.12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в театре запрещено.

4.9. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

4.10. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.

4.11. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

4.12. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места.

4.13. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

4.14. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

4.15. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля, а также громко разговаривать или иным способом отвлекать актеров от игры на сцене.

4.16. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и авторов/постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля

без письменного разрешения администрации Театра. В случае нарушения данного правила администрация театра имеет право требовать от зрителя покинуть зрительный зал.

4.17. Во время нахождения в театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

4.18. Сотрудники Театра вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть выдворены за пределы Театра и, по инициативе Театра, привлечены к административной ответственности.

По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, зрители могут обратиться к заместителю директора по организации зрителя, администраторам Театра.