



Утверждено приказом от
«15» февраля 2021 г. № 44-01
Директор АУ «ГТОиБ РС (Я)»

Юнганс С.С.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие правила продажи, возврата и переоформления театральных билетов (далее - Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020г. №1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, Законом Республики Саха (Якутия) от 24 июня 2013 г. 3 N 1335-IV «О культуре», 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» и иными нормативными правовыми актами, с целью улучшения качества обслуживания зрителей.

1.2. Термины, используемые в настоящих правилах:

«абонемент», «электронный абонемент» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий организации исполнительских искусств или музея в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

«билет», «электронный билет» - документ строгой отчетности по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого организацией исполнительских искусств или музеем. Билет обязательно содержит серию и номер, наименование спектакля, место, дата и время проведения спектакля, ряд и место размещения посетителя в зале.

«посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе, именной экскурсионной путевке;

1.3 Правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Зрителя и Театра при продаже театральных билетов. Театр имеет право вносить изменения в настоящие Правила в любое время по своему усмотрению без предупреждения Зрителей. Редакция Правил, утвержденная Приказом директора Театра и размещенная на официальном сайте Театра и в кассовых залах, (далее – Текущая редакция) является приоритетной по сравнению с предыдущими редакциями. При возникновении разногласий между Зрителем и Театром применяется редакция Правил, действовавшая на момент приобретения билетов Зрителем, при условии, что Зритель сможет указать, какая именно редакция действовала в указанный момент. В противном случае применению подлежит Текущая редакция.

2. ПРАВИЛА ПРЕОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТОВ

2.1. Приобретая билет на спектакль (мероприятие), проводимое Театром, покупатель 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.

2.2. Приобретая билет, Зритель дает согласие на обработку и хранение переданных им персональных данных, если таковые необходимы при покупке билета.

2.3. Продажа билетов производится следующими способами:

- в кассах Театра;
- на сайте Театра sakha-opera.ru;
- на информационном ресурсе afisha.ykt.ru;
- через распространителей.

Продажа билетов в театральных кассах производится за наличный расчет и по банковским картам международных и национальных платежных систем.

2.4. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, Театр заключает договоры с распространителями билетов, список и контактная информация которых публикуется на сайте Театра (sakha-opera.ru).

2.5. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным на билетах. Распространители вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, в соответствии Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и иными подзаконными нормативными правовыми актами.

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

2.7. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Театр настоятельно рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах). Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях, законных представителях.

2.8. На спектакли, концерты и иные мероприятия дети до 10 лет проходят в зрительный зал только в сопровождении взрослых. На каждого ребёнка (независимо от возраста) приобретается отдельный билет.

2.9. Юридическое лицо для бронирования и дальнейшего приобретения билетов заключает с Театром договор.

Для заключения договора юридическое лицо направляет на электронный адрес Театра (gtobyakutia@mail.ru) письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, количества билетов, банковских реквизитов для дальнейшего выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации.

3. ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА

3.1 Электронным билетом посетитель вправе воспользоваться путем его распечатывания на бумаге (самостоятельно посетителем) или предъявить его с экрана электронного устройства.

3.2 Электронный билет действителен для одного лица, не требует обмена на обычный билет и предоставляет посетителю право однократного прохода через автоматизированную систему контроля на указанный в билете спектакль в установленные дату и время.

3.3. Ответственность Театра перед посетителем, приобретающим электронный билет через сайт Театра ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Театром и Пользователем разрешаются путем переговоров, а при невозможности разрешить их этим путем регулируются законодательством РФ.

4. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ ПРАВО НА ВНЕОЧЕРЕДНУЮ ПОКУПКУ

4.1 На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов.

4.1.1 Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы.

4.1.2 Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы.

4.1.3 Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, жители блокадного Ленинграда, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

4.2 В соответствии с Законом РФ №4301-1 от 15.01.1993 г. «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» и Законом РФ №5 ФЗ от 12.01.1995 г. «О ветеранах» Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, а также приравненные к ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания имеют преимущественное внеочередное право на приобретение билетов среди категорий граждан, указанных в пункте 4.1 настоящих Правил.

4.3 Граждане вышеперечисленных категорий имеют право на покупку вне очереди 2 (двух) билетов в одни руки при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории.

4.4 Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, инвалиды, ветераны Великой Отечественной войны и приравненные к ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, желающие лично посетить спектакль, вправе приобрести билет для себя по льготной стоимости – 50% от цены билета и один билет по полной стоимости для сопровождающего лица.

4.5. Порядок предоставления льгот отдельным категориям граждан на посещение Театра регламентирован Положением о порядке предоставления льгот отдельным категориям граждан на посещение Автономного учреждения «Государственный театр оперы и балета Республики Саха (Якутия) им. Д.К. Сивцева – Суорун Омоллоона».

5. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ)

5.1. В случае отказа посетителя от посещения спектакля (мероприятия) 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, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента), в том числе именного билета, именного абонеента, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

5.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Театр, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

5.3. Представление заявления о возврате в организацию исполнительских искусств или музей либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

5.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонеента, в том числе именного билета, именного абонеента. При возврате электронного билета, электронного абонеента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонеента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонеента, а также копия электронного кассового чека.

5.5. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются Театром и регистрируются в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

5.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов Театр рассматривает обращение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 5.12 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

5.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 5.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) (далее - уведомление 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 посетителю решения Театра об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

5.9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Театр не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.10. Способ возврата денежных средств посетителю определяется способом приобретения билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента). В случаях приобретения билета в кассе Театра за наличный денежный расчет, возврат денежных средств будет осуществлен в наличной денежной форме. В случае приобретения электронного билета путем использования сайта Театра, денежные средства возвращаются по банковским реквизитам, указанным посетителем в заявлении о возврате.

5.11. По решению Театра именные билеты, именные абонементы, именные экскурсионные путевки могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации в соответствии с собственными порядками возврата.

5.12. В случае отказа посетителя от посещения спектакля (мероприятия) проводимого Театром 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, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета (электронного билета), в том числе именного билета, представлено Театру не менее чем за 3 дня до дня проведения спектакля (мероприятия);

в) заявление о возврате абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, представлено в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом спектакля (мероприятия);

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Театром принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) не будут приниматься к возврату (за исключением именных);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5.1 – 5.5 настоящих Правил.

5.14 Не подлежат возврату билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы) полученные посетителем безвозмездно;

5.15. Не подлежат возврату билеты, приобретённые организациями по заявке, предусмотренной заключенным с Театром договором, с условием о сроке реализации билетов.

5.16. В случае отказа посетителя от посещения спектакля (мероприятия) в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника.

К заявлению о возврате, отвечающему требованиям п.5.1-5.5 настоящих Правил в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки, на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

5.17. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

5.18. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

- направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

5.19. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), Театр не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или

посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.