

Утверждено

приказом директора ГАУК «Музыкальный
театр Кузбасса им. А. Боброва»

№143/1-ОД от 12.08.2024 года

**Положение
о порядке продажи и возврата билетов
государственного автономного учреждения культуры
«Государственный музыкальный театр Кузбасса имени народного
артиста Российской Федерации А.К. Боброва»**

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, кинопоказ, 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 уполномоченных распространителей, удостоверяющий заключение между ГАУК «Музыкальный театр Кузбасса им. А. Боброва» (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.

Номинальная стоимость билета – цена посещения мероприятия, которую устанавливает Организатор мероприятия.

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

Заказ – 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.

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. Настоящее Положение разработано 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 ГАУК «Музыкальный театр Кузбасса им. А. Боброва» и

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

2.2. Настоящее Положение доводится до сведения Посетителей путем размещения на официальном веб-сайте Театра www.muz42.ru Также любой Посетитель Театра может ознакомиться с настоящим Положением, обратившись к администратору Театра.

2.3. Настоящее Положение является 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 Театра 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:
650000, 650000, г. Кемерово, проспект Советский,52

Время работы: с 10:00 до 19:00 ежедневно без перерывов и выходных. В случае изменения расписания работы кассы, информация указывается на входной двери театра в виде объявления и на сайте театра.

Бронирование билетов производится с 10:00 до 19:00 ежедневно без перерывов и выходных по телефону: + 7 (384) 348-348, e-mail: mt42@mail.ru.

3.2. Посетитель также может купить билеты у билетных операторов, уполномоченных Театром реализовывать билеты. Актуальный список билетных операторов, уполномоченных Театром реализовывать билеты доступен в разделе «Партнеры» на сайте www.muz42.ru.

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 номер заказа, по которому он может выкупить билеты в кассах Театра в указанный ему срок.

3.4. Срок брони составляет 48 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. Продажа билетов в кассах Театра производится за наличный расчет и по банковским картам в российских рублях по указанным на билетах ценам.

3.6. 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.

3.7. Лимит одновременного заказа (бронирования) билетов Посетителем составляет 8 (восемь) шт. на одно мероприятие.

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

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

3.10. 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.

3.11. 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, распечатанном 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.

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

3.13. 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.

3.14. Дополнительная информация о режиме работы касс, схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном веб-сайте Театра: www.muz42.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 письмо-заявку на оригинальном бланке 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: mt42@mail.ru

4.2. Организация обязуется оплатить счёт в установленные договором сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра билеты будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации при наличии необходимых документов.

4.3. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

4.4. При бронировании организация в обязательном порядке указывает контактное лицо, ответственное за выкуп и/или получение оплаченных билетов для идентификации получателя в кассе Театра.

5. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА ВЕБ-САЙТЕ

5.1. Продажа электронных билетов осуществляется на официальном веб-сайте www.muz42.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 настоящим Положением, 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. В целях оплаты электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты.

5.7. Порядок действий при покупке билета на веб-сайте:

5.7.1. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном веб-сайте www.muz42.ru в разделе «Афиша» путем нажатия кнопки «Купить билет» напротив интересующего мероприятия, далее можно осуществить покупку электронного билета на мероприятие.

5.7.2. Выбранные Посетителем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через платежную систему.

5.7.3. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

5.7.4. После подтверждения успешной оплаты электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный Посетителем адрес электронной почты.

5.7.5. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном веб-сайте Театра Посетитель может получить необходимую информацию по телефону службы технической поддержки оператора билетной системы.

5.8. Правила использования электронного билета:

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

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

5.8.3. 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.

5.9. 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 надлежаще 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 одностороннем порядке установить ограничения для Посетителя веб-сайта в случае нарушения установленных правил.

6.3. 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.

6.4. 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.

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

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

6.7. Ответственность Театра перед Посетителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Театром и Посетителем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ ПРАВО ВНЕОЧЕРЕДНОЙ ПОКУПКИ В КАССЕ ТЕАТРА

7.1. На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов. Граждане следующих категорий имеют право на покупку вне очереди 2 (двух) билетов в одни руки при предъявлении общегражданского паспорта и документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории:

7.1.1. Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы;

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

7.1.3. 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.

7.1.4. В соответствии с Законом РФ № 4301-1 от 15.01.1993 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» и Законом РФ № 5 ФЗ от 12.01.1995 «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 7.1. настоящего Положения.

7.2. В соответствии с Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области «Об утверждении порядка установления льгот государственными учреждениями культуры и искусства Кемеровской области при предоставлении ими платных услуг» от 20.04.2017 №172 и Положением о порядке льготного посещения ГАУК Музыкальный театр Кузбасса им. А. Боброва» предоставляется право на льготы следующим категориям граждан при предъявлении соответствующих документов:

Инвалиды – I и II групп;

дети дошкольного в возрасте до 3 лет (с родителями) не занимающие отдельного места;

дети дошкольного в возрасте имеющие I и II группы инвалидности;

- студенты (курсанты) - лица, осваивающие образовательные программы среднего профессионального образования.

- студенты (курсанты) лица, получающие высшее профессиональное образование по программам бакалавриата, специалитета или программы магистратуры;

- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

- ветераны боевых действий;

- пенсионеры по возрасту;

- представители СМИ;

- представители Учредителя, отдельные специалисты, в том числе, ветераны сферы культуры и искусства.

8. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ РАСПРОСТРАНИТЕЛЯМИ

8.1. Театр заключает договоры на распространение билетов Театра с юридическими и физическими лицами, в том числе индивидуальными предпринимателями. Список юридических лиц публикуется на официальном веб-сайте Театра в разделе «Визит в театр».

8.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на мероприятия Театра при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы, сайты и другие ресурсы).

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

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

8.5. Продажа билетов билетными операторами производится по ценам, указанным на билетах. Билетные операторы вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, входящие в стоимость билета в соответствии со своими правилами реализации, которые не регулируются Театром.

9. ОТМЕНА, ЗАМЕНА ИЛИ ПЕРЕНОС МЕРОПРИЯТИЯ

9.1. В случае отмены, замены, переносе мероприятия Театр размещает соответствующую информацию на сайте www.muz42.ru. Кроме того, Театр оповещает Посетителей об отмене, замене, переносе мероприятия путем отправки на указанные Посетителем телефонный номер и/или адрес электронный почты соответствующего сообщения. Информация об отмене, замене, переносе Мероприятия может быть доведена до Посетителей и путем их обзвона.

9.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Посетитель вправе возвратить

Театру неиспользованные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

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

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

9.5. 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. Для возврата билета, купленного в кассе Театра, необходимо предъявить в кассе оригинал неиспользованного и неповрежденного билета и банковскую карту, которой был оплачен билет.

9.6. При отмене, замене или переносе мероприятия Театр осуществляет возврат стоимости билетов, приобретенных на сайте www.muz42.ru, в кассе Театра. Возврат билетов, приобретенных у остальных билетных операторов Театра, осуществляется по месту приобретения.

9.7. Возврат билетов, приобретенных в кассе и распечатанных на бланке строгой отчетности Театра, осуществляется исключительно при наличии оригинала неиспользованного и неповрежденного билета.

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

10. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

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

10.2. Входящие запросы о возврате билетов, поступившие на электронный адрес mt42@mail.ru, рассматриваются Театром в течение 3 (трех) рабочих дней.

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

10.4. Театр оставляет за собой право отказать в возврате билетов, купленных со скидкой.

10.5. 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 в кассу Театра приобретенный им ранее билет на следующих условиях:

- не позднее чем за десять дней до проведения мероприятия, возврат осуществляется в размере номинальной стоимости билета;
- не позднее чем за пять дней до проведения мероприятия – 50 % от номинальной стоимости билета;
- не позднее чем за три дня до проведения мероприятия – 30 % от номинальной стоимости билета;
- позднее чем за три дня до проведения мероприятия возврат не осуществляется.

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

10.7. В случае, когда причиной возврата является болезнь зрителя, либо смерть лица, являющегося членом семьи зрителя или близким его родственником, возврат стоимости билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации. Покупатель должен оповестить Театр о невозможности посещения, прислав заявление на почту: www.muz42.ru, не позднее дня проведения мероприятия. К заявлению необходимо приложить:

- билет;
- копию электронного чека, если билет электронный;

- копию паспорта;
- подтверждающие документы – копию больничного листа; копии свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство.

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

10.9. Возврат билетов на мероприятия производится в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации в постановлении от 18.09.2020 № 1491.