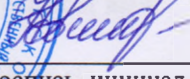




УТВЕРЖДАЮ
Государственное автономное учреждение
культуры «Оренбургский
государственный областной театр кукол»


Н.Е. Круглова
(подпись, инициал имени, фамилия)

«08» сентября 2020 г.

**Правила продажи, возврата театральных билетов и посещения
государственного автономного учреждения культуры
«Оренбургский государственный областной театр кукол»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и регламентируют порядок для ГАУК «Оренбургский государственный областной театр кукол» (далее - Театр) и Покупателей (Зрителей) по продаже и возврату билетов на спектакли проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Театра www.teatr-kukol.ru и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Зрителем 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 Зрителем по покупке-продаже Билетов.

1.3. 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.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе театра с 10-00 до 19-00 без выходных в кассе Театра, расположенной по адресу: г. Оренбург, ул. Советская, д. 23 или на официальном сайте театра www.teatr-kukol.ru. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) цена услуги

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефону (3532)43-01-96, а также на сайте Театра www.teatr-kukol.ru

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

2.4. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данными Правилами.

2.5. ПОКУПКА ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА САЙТЕ ТЕАТРА

2.5.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте www.teatr-kukol.ru в разделе «Афиша», нажимая интерактивные ссылки. Покупка билета осуществляется на сайте <http://www.kassy.ru/>.

2.5.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных www.teatr-kukol.ru, подтверждающую бронирование и оплату 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.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

3.1. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Театром, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение мероприятий и не принимаются к возврату.

3.2. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.3. В случае отмены, замены либо переноса мероприятия зрителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета Театром (в случае приобретения билета в кассе Театра), либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет. Оформить возврат билетов можно с момента официального оповещения на сайте театра об отмене, замене либо переноса мероприятия до времени начала мероприятия, указанного в билете.

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

3.5. Возврат денежных средств по билетам, приобретенным в кассе Театра, производится в кассе Театра на основании заявления с предоставлением подтверждающих документов.

3.6. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, необходимо зайти на сайт оператора, в раздел «Возврат билетов», ознакомиться с правилами возврата и с процедурой оформления возврата билетов. 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.

3.7. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и порядке, установленными банком-эмитентом.

3.8. Сданные Зрителем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

3.9. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра, либо у официальных представителей Театра, считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

3.10. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

3.11. В случае отсутствия в кассе Театра суммы денежных средств, достаточной для возврата стоимости билета(ов), Зритель имеет право обратиться с заявлением в администрацию Театра для решения вопроса о дате выдачи суммы возврата.

3.12. В случае отказа зрителя от посещения зрелищного мероприятия, проводимого Театром, менее чем за 3 дня до дня проведения такого мероприятия, театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

4. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

4.1. Зритель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром в целях:

о продажи, возврата билетов на мероприятия, проводимые театром, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных

данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Театр гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

4.3. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Зрителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

5. УСЛУГИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

5.1. Для создания комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, Зритель может заблаговременно сообщить о предстоящем посещении им Театра в службу организации зрителя по телефону 8(3532)77-01-26 или кассу Театра по телефону, указанному на официальном сайте.

5.2. В день мероприятия дежурный администратор за час до начала мероприятия встретит и сопроводит гостей, обеспечивая беспрепятственный вход в зрительный зал.

6. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕАТРА

6.1. Приобретая билет на мероприятия Театра, зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра.

6.2. Вход зрителей в Театр и работа обслуживающего персонала начинается не ранее, чем за 30 минут до начала мероприятия. Вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка, прекращается после третьего звонка.

6.3. Во избежание очередей на входе в Театр перед началом спектакля, связанных с контролем билетов и проверкой металлодетекторами на наличие запрещенных предметов, а также чтобы не мешать другим зрителям при опоздании, необходимо приходиться заранее.

6.4. Зрители должны занимать места в соответствии с рядом и местом, указанным в билете. Зритель обязан сохранять билеты или Приглашение до окончания мероприятия.

6.5. Зрители, опоздавшие на спектакль должны занять места, предложенные администратором, чтобы не мешать актерам и другим зрителям.

6.6. При входе в Театр зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера, уполномоченного проверить билеты на входе в Театр, а также лиц, осуществляющих проверку зрителей с использованием металлодетекторов.

При проходе через контроль зритель:

- предъявляет билет в развернутом виде контрольным талоном контролеру;
- проходит специальный контроль, оборудованный стационарными и ручными металлодетекторами, с целью выявления запрещенных к проносу в Театр предметов.

В случае обнаружения у зрителя запрещенных к проносу в Театр предметов: колюще-режущих предметов, оружия, средств самообороны, он по требованию сотрудников службы охраны Театра обязан их сдать на хранение.

6.7. Зритель должен соблюдать форму одежды, соответствующую мероприятию. Администратор имеет право не допустить к просмотру спектакля Зрителя в пачкающей или зловонной одежде.

6.8. В случае утери зрителем номерка из гардероба, Зритель обращается к администратору. Одежда нарушителю выдается в последнюю очередь. Со Зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

6.9. Театр не несет ответственности за ценные вещи, оставленные без присмотра или сданные в гардероб.

6.10. Материальный ущерб, причиненный Театру по вине Зрителя, должен быть возмещен в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.11. Во время проведения мероприятия все средства связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим.

6.12. Во время спектакля необходимо соблюдать тишину. Взрослые, сопровождающие юных зрителей, несут ответственность за их поведение в зрительном зале.

6.13. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъемка, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации запрещены.

6.14. Вход в зрительный зал не допускается в верхней одежде, с напитками, с едой и в нетрезвом состоянии.

6.15. В целях безопасности, в помещения театра запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные сумки и сумки, животных, воздушные шары. Запрещается находиться в пачкающей одежде, или с предметами, которые могут испачкать других зрителей.

6.16. Запрещается заходить за установленные ограждения, открывать окна, стоять в проходах в зрительных залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.

6.17. В случае очевидных нарушений правил посещения Театра, администрация вправе прекратить присутствие Зрителя на мероприятии без возмещения стоимости билета.

7. ОСОБЕННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОТМЕНЫ, ЗАМЕНЫ ЛИБО ПЕРЕНОСА ПРОВОДИМОГО ТЕАТРОМ ЗРЕЛИЩНОГО МЕРОПРИЯТИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЧАСТИ ПОРЯДКА И СРОКОВ ВОЗМЕЩЕНИЯ СТОИМОСТИ БИЛЕТОВ, НА ТАКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ, ПРИ УГРОЗЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И (ИЛИ) ВОЗНИКНОВЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ, ВВЕДЕНИИ РЕЖИМА ПОВЫШЕННОЙ ГОТОВНОСТИ ИЛИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ НА ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ЛИБО НА ЕЕ ЧАСТИ

7.1. Настоящий раздел Положения (утвержден постановлением Правительства РФ № 442 от 03 апреля 2020 года «Об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части» и постановлением №830 от 06 июня 2020 года «О внесении изменений в Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части») устанавливает особенности отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части.

7.2. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, проводимых Театром, в связи с введением режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения, Театр размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения, и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

Информация об отмене или о переносе зрелищного мероприятия размещается не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения. В случае невозможности в установленном абзацем вторым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия Театр размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена Театром не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения

7.3. При отмене Театром проведения зрелищных мероприятий Театр или уполномоченное лицо, у которого приобретен билет, вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения, либо возместить посетителю полную стоимость билета.

7.3(1.) При переносе зрелищного мероприятия Театр или уполномоченное лицо, у которого приобретен билет, праве предложить посетителю посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету либо обменять ранее приобретенный посетителем билет на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие. Форма ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие (форма электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие), содержащая реквизиты ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие, в том числе информацию о перенесенном зрелищном мероприятии и денежной сумме, уплаченной посетителем за ранее приобретенный билет, утверждается Министерством культуры Российской Федерации. Обмен посетителю ранее приобретенного билета на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие осуществляется Театром или уполномоченным лицом, у которого приобретен билет, по его инициативе:

в день обращения посетителя об обмене билета на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие в Театр или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено посетителем не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения;

в день обращения посетителя об обмене электронного билета на электронный ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие к уполномоченному лицу с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен и приобретен такой билет.

В случае если Театр не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения, не определили дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия и не разместили информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", такое зрелищное мероприятие считается отмененным и Театр или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) посетителю по его инициативе:

в день обращения посетителя о возврате стоимости билета (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в Театр или к уполномоченному лицу, у которого приобретен билет;

в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета (электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен электронный билет (электронный ваучер).

Театр обязан провести все зрелищные мероприятия, перенесенные ими в связи с введением режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения.

Не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного зрелищного мероприятия Театр обязан начать обмен ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие на билет, а также разместить информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Обмен ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие на билет осуществляется Театром или уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

в день обращения посетителя об обмене ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие на билет в Театр или к уполномоченному лицу, у которого приобретен билет;

в день обращения посетителя об обмене электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие на электронный билет к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен такой электронный ваучер.

Ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие обменивается на билет (электронный билет), дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие, дата и время которого были объявлены Театром, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который обменивался на ваучер. Под условиями понимаются диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала) в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, проведение мероприятия в том же населенном пункте (указанные условия учитываются в совокупности). В случае невозможности предоставить посетителю билет, дающий право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который обменивался на ваучер, Театром или уполномоченным лицом предоставляется посетителю с его согласия билет, дающий право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.

7.4. Возврат полной стоимости билета при отмене зрелищных мероприятий, проводимых Театром, в связи с введением режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения, осуществляется Театром или уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который были оформлены и приобретены;

не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета в Театр (в случае приобретения билета в кассе Театра) или к уполномоченному лицу(в случае приобретения билета у уполномоченного лица), которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения.

7.5. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета (электронного билета) с даты отмены режимов, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения, при этом обращается к тому лицу, у которого был приобретен билет:

- не позднее 6 месяцев в случае, указанном в пункте 7.3 настоящего Положения;

- не позднее 9 месяцев в случае, установленном в абзаце шестом пункта 7.3(1) настоящего Положения

7.6. Возмещение стоимости билетов, реализованных Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), а также возмещение стоимости именных билетов осуществляется в соответствии с настоящим Положением.