

УТВЕРЖДАЮ:

Директор КГАУ «Красноярский
музыкальный театр»

О. А. Романова

«14» 08 2023г.

**Положение
о порядке реализации и возврата театральных билетов
Краевого государственного автономного учреждения
«Красноярский музыкальный театр»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 09.10.1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом РФ от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», частью II Гражданского кодекса РФ, указом Губернатора Красноярского края №191-уг от 07.08.20215 года «Об утверждении Порядка установления льгот краевыми государственными организациями культуры на посещение платных мероприятий», приказом министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 года №2800 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ», Федеральным законом РФ от 22.05.2003 года №54 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 18.07.2019 года №193 «О внесении изменений в закон РФ основы законодательства РФ о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 года №1491 «Об учреждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий в случае отказа посетителя от посещения», уставом КГАУ «Красноярский музыкальный театр».

Настоящее Положение доводится до сведения покупателей путем размещения в фойе кассового зала КГАУ «Красноярский музыкальный театр» (далее по тексту – Театр), а также на официальном сайте www.muztk.ru и является договором публичной оферты. Покупка билета на спектакль или зрелищно-развлекательные мероприятия, проводимые Театром, является безоговорочным принятием Покупателем 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 купле-продаже билетов.

1. Термины и определения

Билет - представляет собой документ (бланк строгой отчетности), установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Билет содержит:

- 1) Серию и номер;
- 2) Наименование и организационно-правовую форму учреждения;
- 3) Вид услуги (спектакля, мероприятия);
- 4) Стоимость услуги и иные реквизиты, характеризующие специфику оказываемой услуги;
- 5) Сведения о посетителе (фамилия, имя, отчество (при наличии), указывается в случае реализации именных билетов).

Кассовый чек – первичный учетный документ (бланк строгой отчетности), сформированный в электронном виде и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства РФ о применении контрольно-кассовой техники.

Уполномоченные – сотрудники Театра, осуществляющие деятельность по реализации билетов, в соответствии с возложенными на них должностными обязанностями Театра, физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), граждане на основании заключенных с ними гражданско-правовых договоров.

Билетные партнеры – юридические лица, осуществляющие реализацию билетов Театра на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Бронь - сформированный покупателем заказ, находящийся в режиме ожидания оплаты.

Пушкинская карта – специальная банковская карта молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для расчета за билеты на спектакли/мероприятия.

1. Продажа и оформление билетов

1.1. Билеты на спектакли и мероприятия, организуемые Театром, можно приобрести:

1) в кассе Театра, по адресу: г. Красноярск, пр-т Мира, д.129 (режим работы кассы: с 10 часов 00 минут до 19 часов 30 минут ежедневно, технический перерыв с 14 часов 00 минут до 15 часов 00 минут);

2) у уполномоченных;

3) на официальном сайте Театра www.muztk.ru;

4) у билетных партнеров Театра в городских кассах и на сайтах. Информация о билетных партнерах и уполномоченных лицах, реализующих билеты Театра размещена на сайте <http://www.muztk.ru/the-tickets>.

1.2. За тридцать минут до начала спектакля касса Театра в первую очередь продает билеты на текущий спектакль/мероприятие.

1.3. Оплата билетов производится по выбору покупателя за наличный расчет, по банковской карте через терминал, безналичный расчёт на основании заключенного договора, по «Пушкинской карте», посредством приобретения билетов на официальном сайте Театра, на спектакли/мероприятия, участвующие в программе.

1.4. Цены на билеты устанавливаются Театром приказом директора. Информация размещается в кассовом зале и на сайте Театра.

1.5. Театр оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты.

1.6. Приобретая билет, покупатель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи билетов и посещения Театра. Билет является недействительным, если его оформление и реквизиты не соответствуют установленным, он содержит исправления, подделки и повреждения, делающие невозможным его проверку на контроле при входе.

1.7. Покупатель несет ответственность за подлинность билета в случае приобретения его у агентов или организаций, не уполномоченных Театром на реализацию билетов.

1.8. Дети до 10 лет допускаются в Театр только в сопровождении взрослых. На каждого ребёнка (независимо от возраста) приобретается отдельный билет.

1.9. Театр рекомендует обращать внимание на возрастные рекомендации при посещении мероприятия с детьми. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» эти рекомендации указываются на афишах и билетах, на сайте Театра в разделе «Репертуар» muztk.ru/performance. Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях. Продажа билетов производится в кассах, на сайте Театра и организациями, заключившими с Театром договор на реализацию билетов (билетные операторы). Список официальных распространителей билетов публикуется на сайте театра <http://www.muztk.ru/the-tickets>.

1.10. Инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках, предоставляются места в специальной зоне (4 места) на основании заявки, сделанной Театру в момент приобретения билета. Билеты продаются только при наличии мест в специальной зоне.

1.11. При приобретении билета на сайте Театра, Покупатель получает электронный билет, представляющий 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 электронный адрес и/или действующий номер мобильного телефона Покупателя, указанный при оформлении заказа.

1.12. Порядок действий при приобретении электронного билета на сайте www.muztk.ru:

- В разделах сайта «Афиша»/ «Репертуар»/ «Билеты» выбрать согласно репертуару интересующую дату и мероприятие.

- Выбрать в зале места, доступные для продажи.

- Нажать кнопку «Перейти к оплате» для оплаты банковской картой.

- Ознакомиться с правилами покупки электронных билетов.

- На защищенной платежной странице ввести свои данные (фамилию, имя, электронный адрес, реквизиты банковской карты) и оплатить приобретение билета. Обмен данными осуществляется через защищенное соединение. Формирование и оплату билета необходимо осуществить в течение 15 минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока заказ автоматически аннулируется.

- После подтверждения оплаты получить бланк электронного билета на электронную почту.

В случае неполучения бланка электронного билета по адресу электронной почты или выявления несоответствия между оплаченным заказом и электронным билетом Зритель заблаговременно обращается в службу поддержки по телефону **8(800)600-90-90** ежедневно с 9:00 до 21:00, либо на электронный адрес tickets@support.yandex.ru.

1.13. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном виде. Электронный билет предоставляет Зрителю право однократного прохода через систему контроля на указанный спектакль в определенную дату и время. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым. При желании Зритель может распечатать электронный билет у дежурного администратора Театра перед посещением мероприятия.

1.14. При покупке билетов в кассе Театра, у уполномоченных по распространению билетов, на официальном сайте Театра www.muztk.ru и у билетных партнеров Театра, необходимо сохранять кассовый чек, подтверждающий оплату данного билета до момента посещения спектакля /мероприятия. Исключением является пригласительный билет, чек на который не выдается.

1.15. Театр вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение спектаклей/мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя. При несоответствии сведений о посетителе, указанном в именном билете, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений о посетителе, указанном в именном билете, посетитель не допускается на спектакль/мероприятие.

1.16. При посещении спектаклей/мероприятий по билетам, приобретенным в рамках программы «Пушкинская карта» для подтверждения личности граждан предъявляется документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из документа, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения.

К документам, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации помимо прочего, относятся паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации (в том числе военный билет), а также временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.

Несоответствие сведений, отмеченных на билете, с данными документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, а равно непредоставление документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, является основанием для отказа гражданину в допуске на спектакль/мероприятие.

1.17. Контроль прохода в Театр осуществляется визуальным осмотром билета и/или с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

1.18. При выявлении факта использования билета в нарушение настоящего Положения администрация театра вправе принять решение о запрете посещения зрителем спектакля/мероприятия.

2. Возврат билетов

2.1. В случае отмены спектакля/мероприятия билеты принимаются к возврату по месту приобретения билета в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней с установленной даты несостоявшегося спектакля/мероприятия с возмещением полной стоимости билета. Возврат денежных средств производится при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем и чека (в случае приобретения электронного билета).

2.2. Возврат билетов на мероприятия, проводимые организаторами -партнерами театра, осуществляется на условиях организаторов.

2.3. Возврат билетов на спектакли/мероприятия по инициативе зрителя осуществляется по месту приобретения билета при наличии заполненного заявления установленной формы на следующих условиях:

2.3.1. не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до дня проведения спектакля/мероприятия возврату подлежит 100 (Сто) % цены билета;

2.3.2. не позднее чем за 5 (Пять) календарных дней до дня проведения спектакля/мероприятия возврату подлежит не менее 50 (Пятьдесят) % цены билета;

2.3.3. не позднее чем за 3 (Три) и не менее чем за 5 (Пять) календарных дней до дня проведения спектакля/мероприятия – не менее 30 (Тридцати) % от стоимости билета;

2.3.4. билеты, возвращаемые менее, чем за 3 (Три) календарных дня до дня проведения спектакля/мероприятия к возврату не принимаются.

2.4. Во время проведения, либо после проведения спектакля/мероприятия билеты к возврату по инициативе зрителя не принимаются.

2.5. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенных в кассе Театра, на сайте Театра www.muztk.ru, а также у уполномоченных по распространению билетов, с неповрежденным контролем. Возврат или обмен билетов, приобретённых у билетных операторов, осуществляется по месту их приобретения.

2.6. Возврат денежных средств за билеты, не использованные или утерянные по вине покупателя, Театр не производит. Восстановление билетов не производится.

2.7. При оплате банковской картой в кассах Театра возврат денежных средств за билеты осуществляется при наличии документов, подтверждающих оплату через терминал (чек, банковская выписка по карте) в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней на карту, которая была использована при оплате заказа.

2.8. Возврат денежных средств по инициативе зрителя, а также за спектакли/мероприятия, перенесенные на другую дату, осуществляется при личном обращении покупателя в кассу Театра, расположенную по адресу: г. Красноярск, пр-т Мира, д.129, при предъявлении оригинала билета (распечатанного бланка электронного билета), чека и заполненного заявления (Приложения к настоящему Положению) установленной формы.

2.9. Для оформления возврата Электронного билета и получения денежных средств Зрителю необходимо перейти в раздел Билеты на странице <https://muztk.ru>, после чего перейти в раздел Возврат билетов. На странице необходимо заполнить заявку на возврат билетов, указав в поле E-mail адрес, на который пришли билеты при покупке в течение 5 (пяти) календарных дней с даты замененного / перенесенного / отмененного мероприятия.

2.10. Сданные покупателем билеты могут продаваться через кассы Театра или уполномоченных представителей по распространению билетов повторно.

2.11. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющиеся уполномоченными по распространению билетов.

2.12. В исключительных случаях, возврат стоимости билетов, приобретённых за наличный расчет, осуществляется безналичным способом, путем перевода на банковскую карту покупателя в течение 14 (Четырнадцать) календарных дней, по заявлению.

3. Заключение

3.1. Настоящее Положение распространяется только на реализацию билетов на спектакли/мероприятия, проводимые Театром.

3.2. В случае опоздания на спектакль/мероприятие, его непосещение по какой-либо причине, нарушения Правил поведения в Театре, касса не возвращает покупателю стоимость билета и не производит замену билета на более позднюю дату спектакля/мероприятия.

3.3. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассе и на официальном сайте.