

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«Брянский областной театр кукол»
241022 г. Брянск, ул. Пушкина, 12, www.kukla32.ru | teatr-kukol32@yandex.ru
ОГРН 11932556000904, ИНН 3257066464, КПП 325701001

ПРИКАЗ

«15» апреля 2021 г.

№ 78

г. Брянск

Об утверждении Правил продажи, возврата билетов и посещения государственного автономного учреждения культуры «Брянский областной театр кукол»

С целью рационализации процесса продажи (реализации) и возврата билетов на мероприятия, проводимые ГАУК «Брянский областной театр кукол».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила продажи, возврата билетов и посещения государственного автономного учреждения культуры «Брянский областной театр кукол» (Приложение 1).
2. Главному администратору Домановой Е.В. и старшему билетному кассиру Князевой И.В. обеспечить соблюдение Правил продажи, возврата билетов и посещения государственного автономного учреждения культуры «Брянский областной театр кукол».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Е.П. Вишневская

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом ГАУК «Брянский
областной театр кукол»

от «15» апреля 2021г. № 78

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

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом № 193 от 18.07.2019 г. «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства о культуре», Федеральным Законом РФ №152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных», Федеральным Законом РФ №54-ФЗ от 22.05.2003г. «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Федеральным Законом РФ № 35-ФЗ от 06.03.2006г. «О противодействии терроризму», Уставом государственного автономного учреждения культуры «Брянский областной театр кукол» (далее - Театр) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, творческие вечера, фестивали, концерты, представления, конкурсы и другие мероприятия (далее - мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра www.kukla32.ru и являются договором публичной оферты.

1.3. Все изменения в действующие Правила утверждаются приказом директора Театра.

1.4. 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 право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета. В исключительных случаях администрация Театра имеет право на замену спектакля не позднее, чем за час до времени мероприятия, заявленного в афише.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и ограничений и равносильна заключению письменного договора (часть 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Зрителем по покупке-продаже билетов.

2.2. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе театра, у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора. Продажа билетов производится в кассе театра по адресу: г.Брянск, ул. Пушкина, д. 12. Дополнительная информация о мероприятиях, режиме работы театра и касс (в том числе изменения их графика работы), схеме проезда размещена на официальном сайте Театра www.kukla32.ru.

Электронная продажа билетов осуществляется по ссылке на сайт www.quicktickets.ru, ссылку можно найти на официальном сайте Театра и официальных страницах Театра в соцсетях (VK, Instagram, Facebook).

2.3. Приобретая билет на 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, указанными в данных Правилах. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета (чек). Билетом выступает кассовый чек, распечатанный с помощью контрольно-кассовой техники (далее - ККТ).

2.4. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на сайте Театра.

2.5. При покупке билетов зритель имеет право ознакомиться с информацией о спектакле, наличии льгот, правилах посещения Театра, размещенными на официальном сайте и на информационном стенде в кассовом зале.

2.6. При покупке билета зрителю выдается чек (билет), который необходимо сохранять до начала мероприятия.

2.7. Билет действителен для одного лица, независимо от возраста. Дети до 12 лет на мероприятия театра без сопровождающих лиц не допускаются. На каждого ребенка (от двух лет) приобретается отдельный билет.

2.8. В соответствии с требованиями Федерального закона РФ №436 от 29.12.2010г. «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билетов Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (законных представителях).

2.9. Юридическому лицу при бронировании билетов для своих сотрудников необходимо направить в адрес театра письмо-заявку на фирменном бланке с указанием полного названия организации, названия мероприятия и даты его проведения, количества, цены и суммы билетов, банковских реквизитов для составления договора и выставления счета. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра представителю организации передаются пригласительные билеты на соответствующее мероприятие в количестве, указанном в письме-заявке.

2.10. Продажа билетов уполномоченными лицами осуществляется с целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству зрителей.

3. Порядок возврата театральных билетов и стоимости билетов

3.1. Зритель (покупатель билета) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет продавцу на условиях, описанных в пунктах 3.2., 3.3., 3.4.

3.2. После начала спектакля (мероприятия) билеты не возвращаются, стоимость билета Театр не возмещает.

3.3. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.4. В случае опоздания на спектакль (мероприятие), непосещения спектакля (мероприятия) по какой-либо причине, Театр не возмещает покупателю стоимость билета.

3.5. Билеты, купленные на перенесенный или замененный спектакль (мероприятие), действительны на вновь объявленный спектакль

(мероприятие), но по желанию зрителя могут быть возвращены в кассу учреждения на условиях, описанных в пунктах 3.2., 3.3., 3.4.

3.6. Администрация Театра оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин. В таком случае зритель имеет право вернуть купленный билет и получить уплаченную за его покупку сумму в полном объеме.

3.1. Особенности возврата театральных билетов через кассу учреждения.

3.1.1. Зритель (покупатель билета) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в кассу Театра только в случае приобретения его в кассе Театра. В данном случае возврат билетов по инициативе зрителя осуществляется до начала спектакля (мероприятия), указанного на билете, с полным возвратом денежных средств при предъявлении паспорта и на основании заявления зрителя (Приложение № 1), составленного с указанием своих паспортных данных, места фактического проживания, номера телефона, а также содержащее согласие на обработку персональных данных. Вместе с заявлением зритель предоставляет подлежащий возврату билет (кассовый чек, распечатанный на ККТ). Билеты, приобретенные по безналичному расчету, не подлежат возврату наличными средствами через кассу Театра, их возврат производится в кассе Театра только по безналичному расчету при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, оригинала билета с неповрежденным контролем и заявления на возврат билета, расчет за который был произведен по банковской карте. Зритель должен иметь при себе банковскую карту, с которой была произведена оплата, и денежные средства будут возвращены в сроки, установленные банком – эмитентом.

3.1.2. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе учреждения, с неповрежденным контролем.

3.1.3. Приобретенные билеты принимаются к возврату по желанию Покупателя (ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителя») не позднее момента окончания работы кассы в день накануне даты, указанной в билете.

3.1.4. В случае нарушения условий, установленных в п.3.2; 3.3.; 3.4. настоящего Положения, билеты к возврату не принимаются, стоимость билетов не возвращается.

3.1.5. При отмене, замене или переносе спектакля (мероприятия) зритель вправе вернуть купленные в кассе билеты. В этом случае Театр выплачивает 100% номинальной стоимости билета. При этом билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене спектакля (мероприятия) - до начала мероприятия;
- при отмене спектакля (мероприятия) - начиная со дня размещения информации в кассе Театра об отмене мероприятия до дня, когда мероприятие должно было состояться.

3.1.6. При переносе спектакля или мероприятия билеты считаются действительными на дату переноса, но по желанию Покупателя могут быть предоставлены к возврату вплоть до даты переноса спектакля или мероприятия. В этом случае Театр выплачивает 100% номинальной стоимости билетов.

3.1.7. Не предоставленные к возврату в установленные сроки неиспользованные билеты возврату не подлежат, стоимость их не возмещается. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

3.1.8. Пригласительные билеты, выданные по коллективным заявкам на безвозмездной основе, к возврату не принимаются, стоимость их не возмещается.

3.2. Особенности возврата билетов, приобретенных через сайт www.quicktickets.ru

3.2.1. Возврат электронных билетов возможен не позднее, чем за 3-е суток до дня спектакля - через сайт www.quicktickets.ru в соответствии с регламентом работы данного сайта.

3.2.2. В случае отмены или замены спектакля, возврат электронных билетов происходит также через сайт www.quicktickets.ru не позднее, чем за час до начала спектакля.

3.3. Особенности возврата билетов, приобретенных через распространителей

3.1.1. Возврат билетов, приобретенных через распространителей, осуществляется зрителем самостоятельно через того же распространителя и на его условиях.

4. Права и обязанности театра

4.1. Ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Театром и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности-регулируются законодательством РФ.

4.2. Театр обязуется использовать всю информацию, полученную от Зрителя, только для организации работы билетной системы, для взаимодействия со Зрителями и обязуется не передавать информацию третьим лицам.

4.3. Театр не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта www.quicktickets.ru и несанкционированного доступа к данному сайту.

4.4. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате платежей.

5. Согласие на обработку персональных данных

5.1. В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, Зритель настоящим дает свое согласие:

- на обработку своих персональных данных, к которым относятся паспортные данные и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром;

- 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.

5.2. Театр гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

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

6. Порядок посещения мероприятия

6.1. Приобретая билет на мероприятия Театра, Зритель соглашается с

данными Правилами, опубликованными на официальном сайте www.kukla32.ru.

6.2. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

6.3. Один билет дает право посещения Театра одному человеку.

6.4. На входе в Театр организован контроль прохода и в случае необходимости производится проверка документов и идентификации (если билет куплен по льготе) для подтверждения прав на билет.

При выявлении факта использования билета в нарушение настоящих Правил, администрация принимает решение о запрете посещения зрителем спектакля или иного мероприятия.

6.5. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в Театр не допускаются.

6.6. Запрещается проходить в здание Театра с колющими и режущими предметами, легковоспламеняющимися жидкостями, пиротехникой всех видов.

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

6.8. 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.

6.9. В соответствии со статьей 12 Федерального закона РФ №15-РФ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака-курение в Театре запрещено.

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

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

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

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

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

6.15. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

6.16. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.

6.17. Во время нахождения в Театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности. Зрителям запрещается сидеть и стоять в проходах и на лестницах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и раскрашивать объявления, плакаты и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания.

6.18. Сотрудники Театра в праве документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные правила общественного порядка и противопожарной безопасности, могут быть выдворены за пределы Театра с привлечением сотрудников правоохранительных органов и по инициативе Театра привлечены к административной ответственности.

6.19. С целью комфортного размещения лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специально отведенные места. В день проведения мероприятия необходимо обратиться к дежурному администратору с просьбой определить место просмотра.

6.20. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к дежурному администратору, позвонить по телефону: 8 (4832)32-88-05 или направить обращение на электронную почту teatr-kukol32@yandex.ru.

к правилам продажи,
возврата билетов и посещения
государственного автономного учреждения
культуры «Брянский областной театр кукол»

Директору ГАУК «Брянский областной театр кукол»

Вишневской Екатерине Павловне

от _____

Паспорт: _____

Контактный телефон: _____

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет))
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета); наличный или безналичный расчет, в кассе Театра или в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	
<p>К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя). 2) Оригинал неиспользованного билета. 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета. 4) Копия электронного кассового чека. 	

5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным Театром, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата)

_____/_____
(подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется Театром)

Заявление принято: " ____ " _____ 20 ____ г.

(подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____