

Положение о порядке продажи и возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства КОГАУК «Кировский драмтеатр»

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящее Положение о порядке продажи и возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства КОГАУК «Кировский драмтеатр» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом от 22.05.2003 №54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями и регламентирует правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия (далее – билеты) КОГАУК "Кировский драмтеатр" (далее – Театр).

1.2 Настоящее Положение доводится до сведения посетителей Театра путем их размещения на официальном сайте Театра и действует с 01.09.2019.

1.3 Термины и определения:

1.3.1. **Кассовый чек** - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Театром и покупателем (далее - Зритель), содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники (далее – ККТ).

1.3.2. **Возврат** – оформленный в соответствии с условиями настоящего Положения возврат денежных средств.

1.3.3. **Касса Театра** – касса КОГАУК "Кировский драмтеатр" для продажи билетов.

1.3.4. **Билет** представляет собой изготовленный типографским способом бланк, на который наносится билетная информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г. формой: серия и номер билета; наименование спектакля; место, дата и время проведения спектакля; ряд и место размещения Зрителя в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги.

1.3.5. **Кассовый чек и бланк билета** представляют собой единый комплект (далее **Комплект**), который необходим Зрителю для посещения мероприятий Театра.

1.4. При осуществлении расчета Театр выдает кассовый чек на бумажном носителе и бланк билета и (или) в случае предоставления Зрителем Театру до момента расчета абонентского номера либо адреса электронной почты направляет кассовый чек в электронной форме Зрителю на предоставленные абонентский номер либо адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации Зрителю в электронной форме на адрес электронной почты).

1.5. Кассовый чек, полученный Зрителем в электронной форме и распечатанный им на бумажном носителе, приравнивается к кассовому чеку, отпечатанному ККТ на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком кассовом чеке, идентичны направленному Зрителю в электронной форме кассовому чеку.

1.6. Приобретая Комплект, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению данного Положения и обязуется ему следовать.

1.7. Комплект не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

1.8. Комплект с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

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

1.10. На спектакли дети до 7 лет проходят в зрительный зал только в сопровождении взрослых. На каждого ребёнка (кроме детей до 3-х лет) приобретается отдельный Комплект.

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

1.12. Предварительный заказ билетов производится старшими администраторами и кассирами билетными Театра.

1.13. Продажа Комплектов производится в кассе Театра, на сайте Театра, официальными распространителями Театра и организациями, заключившими с Театром договор на реализацию билетов.

1.14. Контроль прохода зрителей в Театр осуществляется по Комплектам с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

1.15. При выявлении факта использования Комплекта в нарушение настоящего Положения, администрация Театра вправе принять решение о запрете посещения Зрителем спектакля.

2. Правила бронирования и продажи билетов в кассе Театра

2.1. Продажа Комплектов производится в кассе Театра по адресу: г.Киров, улица Московская, 37. Время работы: с 9:30 до 19:30 ежедневно без выходных. Бронирование билетов производится по телефонам (8332)64-32-52 и (8332)64-09-89.

2.2. Дополнительная информация о режиме работы театральной кассы (в том числе изменение графика работы), схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном сайте Театра: kirovdramteatr.ru.

2.3. Зритель при бронировании и покупке Комплектов сообщает старшему администратору или кассиру билетному необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить Комплекты в кассе Театра.

2.4. Срок брони не может превышать 14 календарных дней с момента создания заказа, по истечении которого заказ автоматически аннулируется системой.

2.5. Продажа Комплектов в театральной кассе производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР в российских рублях по указанным на Комплектах ценам.

3. Правила бронирования и продажи билетов для юридических лиц

3.1. Юридическому лицу при бронировании Комплектов необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации.

3.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

3.3. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра бланки билетов будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации при наличии доверенности.

3.4. Театр при осуществлении расчетов в безналичном порядке обязан обеспечить передачу Зрителю кассового чека в электронной форме (на абонентский номер либо адрес электронной почты, указанные Зрителем до совершения расчетов), либо кассовый чек на бумажном носителе.

4. Правила продажи билетов на сайте Театра

4.1. Общие положения:

4.1.1 Настоящие Правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Зрителя и Театра при продаже электронных билетов на официальном сайте Театра kirovdramteatr.ru

4.1.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных электронной системы продажи билетов, предоставляемую Театру ООО «Городские Зрелищные Кассы» (далее – билетная система), подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

4.1.3. При оформлении заказа Зритель соглашается с правилами продажи электронных билетов, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

4.1.4. Для успешного оформления заказа Зрителю необходимо указать действующие номер телефона и электронную почту.

4.1.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Зрителя.

4.1.6. Для оплаты билета потребуется действующая банковская карта платежных систем: VISA, MASTERCARD, МИР.

4.2. Порядок действий при покупке билета на сайте:

4.2.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте kirovdramateatr.ru в разделе «Афиша», путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет», далее можно осуществить покупку электронного билета на спектакль.

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

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

4.2.4. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

4.2.5. После подтверждения успешной оплаты Комплект отправляется на указанную Зрителем электронную почту.

4.2.6. В случае, когда у Зрителя имеется неоплаченный заказ, система не позволит создать новый.

4.2.7. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном сайте Театра Зритель может получить всю исчерпывающую информацию от сотрудников ООО «ГЗК» по телефону (8332) 99-80-00 круглосуточно.

4.3. Правила использования электронного билета:

4.3.1. Комплект должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде.

4.3.2. Комплект предоставляет Зрителю право однократного прохода через систему контроля на указанный спектакль в определенную дату и время.

4.3.3. В случае копирования Комплектов возможно несрабатывание электронного сканера. Доступ на мероприятие по такому Комплекту не возможен.

5. Права и обязанности Театра

5.1. Ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых Комплектов, спорные вопросы между Театром и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

5.2. 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.

5.3. Театр имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для пользователя сайта в случае нарушения установленного Положения.

5.4. Театр имеет право в любой момент прекратить действие сайта без предварительного уведомления пользователя. Театр не несёт никакой ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта Театра.

5.5. Театр не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта Театра и несанкционированного доступа к нему.

5.6. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями.

6. Возврат билетов

6.1. Возврат Комплектов производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля.

6.2. Комплекты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленный спектакль, но Зритель вправе вернуть Театру Комплекты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

6.3. Театр вправе предложить Зрителю посетить этот спектакль в другое время, либо посетить другой спектакль, проводимый Театром, либо вернуть стоимость билета.

6.4. В случаях замены или переноса возврат Комплектов производится до изначально установленной даты и времени начала спектакля. После даты и времени начала спектакля возврат Комплектов невозможен.

6.5. При отмене спектакля возврат Комплектов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до изначально установленной даты отмененного спектакля и времени его начала. После даты и времени начала спектакля возврат Комплектов невозможен.

6.6. Информация о замене, переносе или отмене спектакля и сроках возврата Комплектов размещается в доступном для зрителей месте в кассе и на сайте Театра.

6.7. Денежные средства за возвращенные Комплекты, приобретенные в кассе Театра и у уполномоченных лиц Театра, выплачиваются в кассе Театра согласно ценам, указанным на бланке билета.

6.8. При возврате билета, приобретенного после 01 июля 2019 г., необходимо предъявить Комплект.

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

6.10. Возврат денежных средств за Комплекты, приобретенные у иных организаций, производится путем обращения в данные организации и согласно их правилам.

6.11. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

6.12. Возврат денежных средств, за исключением вышеперечисленных ситуаций осуществляется по заявлению с указанием паспортных данных, копии паспорта, причины возврата, а также при согласии на использование персональных данных в следующих размерах возмещения:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия – 100 % цены Комплекта;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до мероприятия – 50% цены Комплекта;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия - 30% цены Комплекта;

- менее чем за три дня до дня проведения мероприятия – стоимость Комплекта не возвращается.

6.13. При осуществлении расчетов в виде возврата предварительной оплаты и (или) авансов, ранее внесенных физическими лицами за услуги в сфере культурно-массовых мероприятий Театром может быть сформирован с использованием ККТ один кассовый чек, содержащий сведения о всех таких расчетах, совершенных за расчетный период, не превышающий календарного месяца или установленный законодательством Российской Федерации (но не позднее десяти календарных дней, следующих за днем окончания расчетного периода), без выдачи (направления) кассового чека Зрителю.