

Закрытое административно-территориальное образование г. Заречный Пензенской области
Муниципальное учреждение «Театр юного зрителя
г. Заречного» (МУ «ТЮЗ г.Заречного»)

П Р И К А З

от 23.10.2023 г.

№ 37

Об утверждении «Правил продажи, возврата билетов и посещения театра»

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 9 октября 1992 г. N 3612-I "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила продажи, возврата билетов и посещения театра» (Приложение)
2. Разместить данные Правила на сайте театра и на видном и доступном для посетителей МУ «ТЮЗ г.Заречного» месте возле кассы – отв. Тришкина О.А. – заместитель директора.
3. Настоящий приказ вступает в силу с 01.11.2023 года.
4. Приказ от 30.12.2021 года № 20 «Об утверждении «Правил продажи, возврата билетов и посещения театра»» считать утратившим силу.
5. Контроль, за исполнением настоящего приказа, оставляю за собой.

Директор



А.В. Кучишкин

Правила продажи, возврата билетов и посещения театра

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 9 октября 1992 № 3612-1 «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», Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности» и регламентируют порядок для муниципального учреждения «Театр юного зрителя г.Заречного» (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 кассе и на официальном сайте Театра zarteatr.ru и являются договором публичной оферты, покупка билета 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 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 в часы её работы по адресу: г. Заречный Пензенской области, ул. Братская, 14, или на официальном сайте театра zarteatr.ru через билетного оператора QuickTickets <https://quicktickets.ru/zarechnyj-tyuz>. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит:

- наименование и вид услуги (наименование спектакля, представления);
- время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги
- знак информационной продукции по возрастным категориям детей в соответствии с её классификацией (0+, 6+, 12+, 16+, 18+)

2.2. Билет действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем билета). Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет.

2.3. Билет необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

2.4. При приобретении билета на спектакль Театра необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы Театра и уполномоченных распространителей. После приобретения билета претензии от зрителей к наличию таких ограничений и особенностей не принимаются.

2.5. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефону +7(8412) 60-38-19, а также на сайте Театра zarateatr.ru.

2.6. По указанному телефону можно забронировать билеты на спектакли Театра. Выкупить забронированные билеты необходимо в кассе театра не позднее 3 суток (72 часов), предшествующего показу спектакля.

2.7. Бронирование билетов прекращается за 3 суток до даты спектакля. Все забронированные, но не оплаченные заказы снимаются за 72 часа до начала спектакля.

2.8. При покупке билетов Зритель имеет право получить информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

2.9. 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.

3. ПОКУПКА ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА САЙТЕ ТЕАТРА.

3.1. Купить билет в режиме онлайн можно на сайте zarateatr.ru в разделе «Афиша», путем нажатия кнопки «Купить билет» напротив конкретного мероприятия. Электронные билеты реализуются через сайт билетного оператора QuickTickets по адресу в сети Интернет: <https://quicktickets.ru/zarechnyj-tyuz>.

3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных билетного оператора, подтверждающую оплату билета на соответствующее мероприятие. Подтверждением владения электронным билетом является QR-код, который направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа.

3.3. Необходимо сохранять QR-код электронного билета вплоть до окончания мероприятия. Не следует каким-либо образом распространять QR-код или выкладывать

его в публичный доступ. Ответственность за сохранность выданного QR-кода лежит на Зрителе.

3.4. В случае копирования QR-кода электронного билета доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

3.5. Электронный билет с QR-кодом является бланком строгой отчетности. Зритель может пройти на Мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде или на экране мобильного устройства. Обмен электронного билета на бланк билета в кассе Театра не требуется.

3.6. Электронная продажа билетов начинается с момента размещения информации о спектакле на официальном сайте театра и прекращается за 1 секунду до начала спектакля.

3.7. Комиссия за электронную покупку билета составляет 7 % от стоимости билета и взимается билетным оператором. Комиссия за билет на спектакль купленный по Пушкинской карте составляет 0 %.

3.8. После совершения оплаты на электронную почту, указанную при оформлении электронных билетов, высылается письмо со ссылкой на соответствующие билеты.

3.9. Все вопросы по покупке и возврате электронных билетов решаются путем обращения в службу заботы QuickTickets:

- в чате на сервисе QuickTickets (quicktickets.ru)
- в ВКонтакте через кнопку «Написать сообщение» (vk.me/quicktickets)
- в Одноклассники через кнопку «Написать сообщение» (ok.ru/messages/group/53415266812079)
- по электронной почте help@quicktickets.ru
- по телефону +7 (4852) 33-29-80

4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ.

4.1. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Театром мероприятия, Театр, при возврате Зрителем билета на мероприятие, вправе предложить ему посетить это же мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Театром мероприятие либо вернуть стоимость билета. В данном случае Зрителю возвращается полная стоимость билета.

4.2. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя 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. В данном случае Зрителю возвращается 100 процентов цены билета на мероприятие.

4.3. В случае отказа Зрителя от посещения, проводимого Театром, мероприятия по причинам, не предусмотренным п.3.2. настоящих Правил, Зритель имеет право:

- 1) при возврате билета или абонеента, приобретенного в кассе Театра:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета или абонемент;
- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета или абонемент;
- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета или абонемент.
- менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета или абонемент.

2) при возврате билета, приобретенного онлайн через билетного оператора:

- менее чем за 3 дня (72 часа) до дня проведения мероприятия стоимость билета не возвращается.

Для абонементов на проводимые Театром мероприятия днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

4.4. Чтобы воспользоваться своим правом на возврат билета, гражданину требуется обратиться в официальную кассу Театра, предъявив паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, билет с неповреждённым контролем и кассовый чек, полученный при покупке билета. Заполнить бланк заявления на возврат потраченных средств. Возврат средств должен произойти в течение 1 месяца с момента обращения. Если этого не произошло, покупатель имеет право обратиться в судебные инстанции с жалобой.

В заявлении указываются следующие данные:

- личная информация о заявителе;
- причина возврата билета;
- стоимость билета.

4.5. При оплате наличными деньги клиенту отдают в руки. Если же билет оплачивался банковской картой, средства перечисляют на счет.

4.6. Возврат денежных средств по билетам, приобретённым электронным способом, осуществляется покупателем самостоятельно через сайт quicketickets.ru на странице Заказа при помощи кнопки «Возврат». Перейти на страницу Заказа покупатель может из своего личного кабинета в разделе «Мои заказы», либо по ссылке письма, отправленного на электронную почту в момент оформления Заказа.

4.7. Билеты на отменённые (заменённые) и перенесённые мероприятия принимаются к возврату с момента официального оповещения об отмене, замене, переносе мероприятия до даты и времени, указанные в билете.

4.8. Места на сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

4.9. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра либо у официальных представителей Театра, считаются действительными для прохода на мероприятие, предложенное на замену.

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

4.11. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

4.12. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на оригинальном бланке билета и в кассовом чеке. В случае возврата электронного билета, комиссия за электронную покупку билета не возвращается.

5. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

5.1. Покупая (бронируя) билет Покупатель дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Театром в целях:
- продажи, возврата билетов на спектакли, 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.

Театр гарантирует, что обработка персональных данных покупателя 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.

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

6. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ.

6.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета и кассового чека.

6.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку. На вечерние спектакли допускаются дети с 10 лет в сопровождении взрослого.

Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

6.3. Вход в театральное фойе доступен за 30 минут до начала мероприятия.

6.4. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в театр не допускаются.

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

6.6. 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 размере 100 рублей.

6.7. До начала мероприятия и в антракте в театре работает буфет и столик по продаже театральной продукции.

6.8. В соответствии со статьей 6 Федерального закона «Об ограничении курения табака» от 10.07.2001г. курение в театре запрещено.

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

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

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

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

6.13. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

6.14. После третьего звонка и до наступления антракта зритель не имеет права требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете.

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.

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

По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к администратору или позвонить по телефону 60-12-70.