

Положение
о правилах продажи, возврата билетов, в том числе электронных
билетов при посещении государственного бюджетного учреждения
культуры Ставропольского края «Ставропольский академический
ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольский академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова» (далее — Театр) с целью повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между Театром и зрительской аудиторией.

1.2. Положение определяет правила реализации и возврата Театральных билетов, в том числе электронных, на спектакли, спектакли-концерты, представления и другие творческие проекты (далее - мероприятия), проводимые Театром.

1.3. Положение утверждается руководителем Театра.

1.4. Все изменения в Положение вносятся приказом руководителем Театра и в этот же день доводятся до сведения административной, финансовой, билетной и кассовой служб Театра.

1.5. Положение доводится до сведения потребителей услуг - «зрителей» путем размещения в кассовом зале Театра и на официальном сайте Театра <https://stavteatr.ru/> (далее — сайт Театра) и является договором публичной оферты.

1.6. Билет, в том числе электронный билет, и фискальный чек на мероприятие, проводимое Театром, является безоговорочным принятием зрителем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и ограничений и равносильно заключению зрителем с Театром письменного договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, исполнителем, по которому является Театр, а так же согласие зрителя с данным Положением.

1.7. Фискальный чек в соответствии с Федеральным законом от «22» мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» должен содержать следующую информацию:

- наименование Театра;
- дату, время и место (адрес) расчета;
- ИНН Театра;

- признак расчета (приход, расход, возврат прихода, возврат расхода);
- наименование услуг (время оказания услуги) платежа, выплаты, их количество,
 - цену за единицу в рублях с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки НДС плательщиком налога;
 - сумму платежа (с указанием НДС и суммы налога);
 - форму и сумму расчета наличными деньгами или в безналичном порядке;
 - должность и фамилию сотрудника, который оформил и выдал покупателю фискальный чек (за исключением расчетов через автоматические устройства в безналичном порядке в интернете);
 - регистрационный номер онлайн-ККТ;
 - заводской номер фискального накопителя;
 - фискальный признак документа;
 - адрес сайта ФНС России (www.nalog.ru), на котором можно проверить платеж;
 - абонентский номер или адрес электронной почты покупателя при передаче БСО в электронной форме или сайт, на котором такой документ можно получить;
 - порядковый номер фискального документа;
 - номер смены;
 - фискальный признак сообщения;
 - QR-код.

1.8. С кассирами билетных касс и с начальником билетных касс заключаются соответствующие договоры о полной коллективной материальной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

1.9. Передача билетов третьим лицам оформляется в соответствии с настоящим Положением и в установленном законодательством порядке.

1.10. Билеты, в том числе электронные, предназначенные для одних мероприятий, не могут быть использованы на другие мероприятия.

1.11. При продаже билетов, кассиры, заведующий билетными кассами и иные лица, уполномоченные на реализацию билетов, руководствуются должностными инструкциями, настоящим Положением, действующим законодательством.

1.12. Стоимость билетов на мероприятия Театра, порядок изменения стоимости билетов и применение коэффициентов изменяющих стоимость билетов, а так же стоимость билетов льготным категориям граждан устанавливаются приказом руководителя Театра.

1.13. Длительность спектаклей (мероприятий) и других произведений Театрального искусства в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются Театром самостоятельно в соответствии с действующим законодательством. Классификация мероприятий текущего репертуара устанавливается приказом руководителем Театра.

1.14. Все мероприятия, организуемые Театром с взиманием платы, проводятся по билетам, в том числе электронным, на посещение соответствующего мероприятия Театра.

1.15. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише Театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.16. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.17. Информация о замене, отмене или переносе мероприятия отображается на официальном сайте Театра, в кассовом зале Театра, а также вывешивается в помещении и/или на здании Театра в доступном для зрителей месте.

1.18. Репертуар Театра, как совокупность различных произведений, исполняемых в Театре, ежемесячно утверждается комиссией: руководителем Театра, художественным руководителем, заместителем руководителя театра по организации зрителя, заведующим труппой, художественно - постановочной частью, начальником монтажного цеха, заведующим начальником радио цеха.

2. Понятия и термины, используемые в Положении

2.1. БИЛЕТ - оформленный на бланке билет, дающий право на посещение проводимого Театром мероприятия, выданный зрителю вместе с фискальным чеком. Билет содержит: время начала проведения мероприятия; место проведения мероприятия, место зрителя в зрительном зале (секторе, ряде и прочее); стоимость услуги и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

Любые изменения (исправления) в информации указанной на бланке билета запрещены. Бланк билета, содержащий любые изменения (исправления), считается недействительным.

2.2. ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ - оформленный на бланке (канцелярской бумаге) билет, купленный через электронные системы продаж на официальном сайте Театра и/или на сайтах официальных представителей (билетного оператора), оплачиваемый с помощью электронных карт и других способов электронной оплаты, дающий право на посещение проводимого Театром мероприятия, полученный вместе с электронным чеком. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую бронирование 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, и который необходимо либо предъявить на экране личного электронного устройства для сканирования, либо распечатать на бумаге для посещения мероприятия, дающем возможность его считывания сканирующим устройством. Электронный билет содержит: время начала проведения мероприятия; место проведения мероприятия, место зрителя в зрительном зале (секторе, ряде и

прочее); штрих - код, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия, сформированный посредством автоматизированной системы, стоимость услуги и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию. Любые изменения (исправления) в информации указанной на электронном билете запрещены. Электронный билет, содержащий любые изменения (исправления), считается недействительным.

2.3. **НОМИНАЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ БИЛЕТОВ** - заявленная стоимость билетов и абонементов, дифференцируемая согласно утвержденным расценкам мест, по которым осуществляется продажа билетов и абонементов в кассе, на официальном сайте Театра, у официальных уполномоченных, с которыми у Театра заключён договор, а так же у официальных партнёров Театра.

2.4. **ЗРИТЕЛЬ (ПОКУПАТЕЛЬ)** физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату наличным или безналичным платежом и являющееся приобретателем услуги Театра; является стороной публичного договора возмездного оказания услуг.

2.5. **ТЕАТР** - учреждение культуры, осуществляющее профессиональную Театральную деятельность в соответствии с законодательством и своим Уставом, в целях реализации права граждан на приобщение к культурным ценностям, формирования и удовлетворения культурных и эстетических потребностей зрителей, развития Театрального искусства, приобщения зрителей к ценностям отечественной и мировой Театральной культуры.

3. Порядок реализации билетов

3.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия Театра одним из следующих способов:

- в кассах Театра (г. Ставрополь, Ленина пл. д. 1)
- на официальном сайте Театра <https://stavteatr.ru/>
- у официальных уполномоченных по продаже Театральных билетов и билетных операторов, с которыми у Театра заключён договор.

3.2. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, Зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем - Театром, а также соглашается с порядком реализации, возврата билетов или абонементов и посещения Театра указанными в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета и фискального чека, в случае приобретения билета, или электронного чека, в случае приобретения электронного билета.

3.4. Реализация билетов на мероприятия Театра через кассы Театра осуществляется как за наличный расчет, так и путём оплаты банковской картой.

3.5. Распечатка билета на выбранное зрителем мероприятие осуществляется кассиром после получения от покупателя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых билетов.

3.6. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить всю информацию о мероприятии (дату, цену, название), количество приобретенных билетов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале и сдачу.

3.7. Льготные категории граждан изложены в приложении № 2.

3.8. Порядок предоставления и пользования льготой для физических лиц.

3.8.1. Любое физическое лицо, имеющее право льготного посещения Театра относящееся к льготным категориям лиц указанных в п. 3.7. настоящего Положения, обязано предъявить билетному кассиру документы, подтверждающие право на льготу.

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

3.9. Порядок предоставления и пользования льготой для юридических лиц.

3.9.1. Любое юридическое лицо имеет право обратиться к руководству Театра с просьбой о выделении льготных билетов на спектакли текущего репертуара.

3.9.2. Обращение составляется на фирменном бланке организации в свободной форме, однако в его содержании необходимо отразить следующую информацию:

а) количество предполагаемых льготных билетов и основание для льготы (с указанием номера и наименования документа, подтверждающего данное право);

б) дату предполагаемого посещения и название спектакля;

в) ФИО куратора предполагаемой группы зрителей;

г) контактную информацию.

3.9.3. В течении 5 (пяти) рабочих дней администраторы Театра устно информируют юридическое лицо о результатах рассмотрения обращения по контактам, оставленным в письме.

3.9.4. Театр оставляет за собой право отказать в коллективной заявке при отсутствии достаточного количества свободных мест на указанный спектакль или предложить посетить другой спектакль из текущего репертуара Театра, или предложить сократить предполагаемое количество зрителей.

3.9.5. В составе профильных организаций посещение Театра, на основании письма ходатайства организации для поощрения лучших сотрудников, передовиков производства, новаторов образования и науки с целью организации досуга и приобщения к культуре возможна скидка.

3.9.6. Театр оставляет за собой право отказать юридическому лицу без объяснения причин, если в его заявке отсутствуют льготные категории физических лиц, определенные настоящим Положением и действующим законодательством Российской Федерации.

3.10. Количество мест, предусмотренных для продажи на льготных условиях, не более 50 мест на один спектакль, при их наличии.

3.11. Для категорий граждан указанных в приложении № 2 льготный период посещения театра - два раза в месяц, при наличии свободных мест, и на основании предъявленных документов, подтверждающих отнесение граждан к той или иной категории.

3.12. При приобретении билета на мероприятие зритель обязан учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы и распространителей билетов. При наличии таких ограничений и особенностей в случае отказа в допуске зрителя на мероприятия, риски отказа в посещении такого спектакля несет зритель.

3.13. Наличие билетов (обычных и электронных) на конкретные даты и мероприятия Зритель может уточнить по телефонам +7 (8652) 71-19-20, +7(8652) 71-21-42, в кассе Театра по адресу Ленина пл. д. 1 и на официальном сайте Театра. По всем техническим вопросам, связанным с продажей электронных билетов на официальном сайте Театра, Зрителю необходимо обращаться по телефону или на электронную почту принадлежащих билетному оператору. Билет (обычный или электронный) действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем). Каждый взрослый и ребенок от 3-х лет должен иметь отдельный билет (обычный или электронный).

3.14. В случае повреждения, порчи и утраты билета, повторная выдача билета не производится, и деньги не возвращаются. Театр вправе отказать зрителю в посещении мероприятия, если поврежденный билет не позволяет установить подлинность билета или сведения о месте в зале, о дате мероприятия или иные сведения для использования билета.

3.15. Билеты могут приобретаться зрителем, как в индивидуальном порядке, так и на основании коллективной заявки.

4. Порядок приобретения электронного билета на официальном сайте Театра

4.1. На официальном сайте Театра <https://stavteatr.ru/> могут быть приобретены электронные билеты в режиме реального времени на мероприятия Театра, представленные на сайте Театра в разделе «Афиша и билеты».

4.2. Оформление Электронных билетов осуществляется в сети Интернет посредством использования билетной системы (программное обеспечение).

4.3. Возраст Клиента, осуществляющего оформление электронных билетов должен быть не менее 14 лет.

4.4. При покупке электронных билетов покупатель должен:

4.4.1. Войти в раздел «Афиша и билеты» на сайте <https://stavteatr.ru/>.

4.4.2. Выбрать мероприятие.

4.4.3. Выбрать дату время проведения мероприятия.

4.4.4. После открытия схемы зала, выбрать желаемое место, ввести идентификационные данные (электронная почта, фамилия и имя, сотовый номер)

4.4.5. Оформить покупку Электронных билетов нажатием соответствующей кнопки «Купить» в интерфейсе Системы, и осуществить оплату способами, предусмотренными в Системе (банковская карта/ Пушкинская карта).

4.4.6. Билет считается оформленным с момента формирования Электронного билета, который направляется покупателю на указанный им адрес электронной почты.

4.5. Конфиденциальность

4.5.1. Покупатель обязан хранить в тайне реквизиты, указанные в Электронном билете, особенно уникальный код, QR и штрих-код. Эти данные предоставляются лично сотруднику Театра для сканирования билета при входе в театр.

4.5.2. Билетный оператор осуществляет обработку персональных данных с целью предоставления услуг по Оформлению Электронных билетов.

4.5.3. Соглашаясь с настоящими правилами, Покупатель дает свое согласие на обработку персональных данных, включая: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уничтожение, передачу данных Театру.

5. Порядок возврата театральных билетов в кассе

5.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

5.2. Согласно Федеральному закону от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» возврат купленных билетов будет осуществляться в следующем порядке:

В случае отказа посетителя от посещения спектакля, посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения спектакля получить обратно 100 % цены билета или абонемент;

- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения спектакля получить обратно 50 % цены билета или абонемент;

- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения спектакля получить обратно 30 % цены билета или абонемент;

- менее чем за три дня до начала зрелищного мероприятия билет возврату не подлежит;

- не позднее, чем за тридцать дней после дня проведения спектакля, в случае, если причина возврата связана со смертью близкого родственника или члена его семьи, наступившей в течение десяти дней до мероприятия, и документально подтверждена, получить обратно 100 % цены билета или абонемент;

- не позднее, чем за четырнадцать дней после дня проведения спектакля в случае, если причина возврата связана с болезнью посетителя и документально подтверждена, получить обратно 100% цены билета или абонемент.

5.3. В случаях замены, отмены, или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов (приобретённых в кассе театра и у уполномоченных на реализацию билетов) возвращается покупателю полностью.

5.4. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;

- при переносе мероприятия - в течение пятнадцати дней с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенного мероприятия;

- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

5.5. Возврат денежных средств за билеты, купленные в кассе театра, производится на основании заявления покупателя, при наличии чека об оплате, оригинала билета с неповрежденным контролем и паспорта. (Заявление прилагается)

5.6. В случае опоздания на мероприятие, не посещения мероприятия по какой-либо причине, касса Театра не возмещает покупателю стоимость билета.

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

5.7. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Театра, а также у официальных представителей Театра, с неповрежденным контролем.

5.8. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств производится только в кассе Театра при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем.

5.9. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;

- при переносе мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала перенесенного мероприятия;

- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

5.10. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта. (Приложение № 1 к Положению)

5.11. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

5.12. 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.

5.13. Замена исполнителей в мероприятии не является основанием для сдачи билета.

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

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

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

5.17. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на билете. Любые суммы, выплаченные третьим лицам сверх официальной стоимости билета, возврату не подлежат.

5.18. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

5.19. Билеты, приобретенные зрителем на мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене Театра, если билеты продавал не Театр, к возврату Театром не принимаются.

6. Порядок возврата электронных билетов

6.1. Зритель имеет право совершить Отказ от Электронного билета, по собственному желанию в любой момент до времени начала Мероприятия, на которое оформлены Электронные билеты. При осуществлении возврата, зрителю возвращается Номинальная стоимость билета с учетом условий, предусмотренных пунктом 1 статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, в случае если Мероприятие не было отменено Театром.

6.1.1. Предусмотрена следующая процедура оформления возврата по инициативе зрителя:

В случае возврата билета, приобретенного зрителем на сайте kassy.ru по своей инициативе, ему необходимо заполнить бланк заявления об отказе от услуги и возврате денежных средств;

Бланк заявления должен быть собственноручно заполнен и подписан зрителем, сканирован и отправлен только с адреса электронной почты, который был указан зрителем при оформлении заказа;

Заявления принимаются только от лица, зарегистрированного на сайте и/или оформившего заказ или от лица, указанного как владелец заказа, по которому оформляется возврат денежных средств;

Сканированная копия заполненного и подписанного заявления и электронные билеты в формате PDF отправляются на электронный адрес pay@kassy.ru;

При невозможности отправки сканированной копии заявления с адреса электронной почты, указанного при оформлении заказа, заявление (при наличии паспорта) можно заполнить в офисе ООО «Городские Зрелищные Кассы» по адресу, указанному на сайте (о наличии представительства ООО «Городские Зрелищные Кассы», адреса и графика работы можно узнать у оператора Call-центра по номеру телефона, указанному на сайте);

Возврат денежных средств осуществляется только на основании полученного заявления в срок, озвученный оператором Call-центра и только на банковскую карту, с которой была произведена оплата заказа. Сроки зачисления возвращенных денежных средств на карту зависят от условий проведения

платежных операций банка-эмитента, как правило, этот срок составляет от 3 (трех) рабочих дней до 30 (тридцати) рабочих дней;

В случае возврата денежных средств за заказ, оформленный и оплаченный на сайте kassy.ru по инициативе зрителя, возвращается стоимость билета за вычетом суммы сервисного сбора, если таковой взимался при приобретении билетов;

В случае не зачисления возвращенных денежных средств на банковскую карту, с которой была проведена оплата заказа, в указанный ранее срок (как правило, от 3 (трех) рабочих дней до 30 (тридцати) рабочих дней с момента получения заявления от зрителя сканированной копии заполненного заявления на pay@kassy.ru), после обращения зрителя к оператору Call-центра по номеру телефона, указанному на сайте, оператором запрашивается в платежной системе и после получения отправляется зрителю официальное подтверждение возврата, с которым зритель сможет обратиться в банк, выпустивший карту, для уточнения актуального состояния заказа.

6.2. По инициативе организатора:

- при отмене мероприятия;
- при замене мероприятия другим мероприятием;
- при переносе мероприятия на другую дату;
- при невозможности проведения мероприятия.

6.2.1. Предусмотрена следующая процедура оформления возврата денежных средств при отказе от услуги по инициативе организатора:

Информацию об отмене, замене, переносе мероприятия компания ООО «Городские Зрелищные Кассы» официально получает от организатора мероприятия.

Информирование зрителя об отмене, замене или переносе мероприятия, а также необходимых в связи с этим действий по возврату или обмену билетов, осуществляется путем размещения соответствующего объявления в разделе «Новости» на главной странице сайта kassy.ru.

Возврат денежных средств осуществляется только на банковскую карту, с которой была произведена оплата заказа. Сроки зачисления возвращенных денежных средств на карту зависят от условий проведения платежных операций банка-эмитента, как правило, этот срок составляет от 3 (трех) рабочих дней до 30 (тридцати) рабочих дней.

В отдельных случаях, касающихся отмены, замены, переноса мероприятия, возврат денежных средств осуществляется согласно срокам и условиям, установленным организатором мероприятия и размещенными в разделе «Новости» на главной странице сайта kassy.ru в соответствующем городе.

В случае возврата денежных средств за заказ, оформленный и оплаченный на сайте kassy.ru при отказе от услуги по инициативе организатора, возвращается стоимость билета за вычетом суммы сервисного сбора, если таковой взимался при оформлении покупки билетов.

В случае не зачисления возвращенных денежных средств на банковскую карту, с которой была проведена оплата заказа, в указанный ранее срок, как правило (от 3 (трех) рабочих дней до 30 (тридцати) рабочих дней с момента

получения заявления от зрителя сканированной копии заполненного заявления на pay@kassy.ru) после обращения зрителя к оператору Call- центра по номеру телефона, указанному на сайте, оператором запрашивается в платежной системе и после получения отправляется зрителю официальное подтверждение возврата, с которым зритель сможет обратиться в банк, выпустивший карту, для уточнения актуального состояния заказа.

6.3. Предусмотрен следующий порядок возврата денежных средств при невозможности проведения мероприятия, т.е. в случаях, когда мероприятие не состоится ни по одному из указанных выше оснований, а по причине, за которые стороны (организатор или зрители) не отвечают.

Информацию о невозможности проведения мероприятия компания ООО «Городские Зрелищные Кассы» официально получает от организатора мероприятия.

Информирование зрителя о невозможности проведения мероприятия, а также необходимых в связи с этим действий по возврату, осуществляется путем размещения соответствующего объявления в анонсах таких мероприятий и в разделе «Новости» на главной странице сайта kassy.ru в соответствующем городе.

Организатор мероприятия вправе на основании пункта 3 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации при возврате денежных средств посетителям удержать из номинальной стоимости билета расходы, фактически понесенные им в связи с организацией мероприятия.

Возврат денежных средств осуществляется только на банковскую карту, с которой была произведена оплата заказа. Сроки зачисления возвращенных денежных средств на карту зависят от условий проведения платежных операций банка-эмитента, как правило, этот срок составляет от 3 (трех) рабочих дней до 30 (тридцати) рабочих дней.

В случае не зачисления возвращенных денежных средств на банковскую карту, с которой была проведена оплата заказа, в указанный ранее срок, как правило (от 3 (трех) рабочих дней до 30 (тридцати) рабочих дней с момента получения заявления от зрителя сканированной копии заполненного заявления на pay@kassy.ru) после обращения зрителя к оператору Call- центра по номеру телефона, указанному на сайте, оператором запрашивается в платежной системе и после получения отправляется зрителю официальное подтверждение возврата, с которым зритель сможет обратиться в банк, выпустивший карту, для уточнения актуального состояния заказа.

7 Согласие на обработку персональных данных

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

на обработку своих персональных данных, к которым относятся паспортные данные и иные сведения, необходимые 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.

7.2. 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 Российской Федерации о защите персональных данных. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Зрителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации. осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

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

8. Порядок посещения мероприятий

8.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

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

Каждый взрослый и ребенок от 3-х лет должен иметь отдельный билет (обычный или электронный).

8.3. Вход в театральное фойе доступен за 45 минут до начала мероприятия.

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

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

8.6. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

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

8.8. В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 10.07.2001г. № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака» курение в театре запрещено.

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

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

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

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

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

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

8.15. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

8.16. 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.

8.17. Во время нахождения в театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

8.18. 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.

8.19. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к заместителю директора по организации зрителя, дежурному администратору или позвонить по телефону: +7 (8652)71-18-22, +7 (8652)71-21-42.

9. Правила бронирования и продажи билетов для юридических лиц

9.1. Юридическому лицу при бронировании билетов 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.

9.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

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

Приложение № 1

к Положению о правилах продажи, возврата билетов, в том числе электронных билетов при посещении государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольский академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова

Адрес: _____
От: _____
(ФИО)
Паспорт: _____
Адрес, e-mail, телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТА

Прошу произвести возврат денежных средств за билет в связи с отменой спектакля:

Наименование спектакля:	
Дата и время проведения:	
Цена билета:	
Способ оплаты билета:*	1. В кассе: наличными / по банковской карте (нужное подчеркнуть)
Номер заказа:	
Номер билета:	
Место в зрительном зале:	

**в случае приобретения билета по безналичному расчету зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем.*

Приложение: билет № _____

С условиями возврата билетов, предусмотренными Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ознакомлен (а) и согласен(а). Мне понятно, что отсчет срока возврата билета начинается с даты регистрации настоящего заявления.

Заявитель: _____ / _____ " ____ " _____
20__ г.

(подпись / расшифровка).

Уведомлен о рассмотрении данного заявления в течение 10 календарных дней (В соответствии со статьей 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»)

Заполняется театром:

Заявление принято: « ____ » _____ 20__ г. _____ / _____
(подпись / расшифровка).

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20__ г. № _____.

Решение о возврате: 100 % стоимость билета

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату: _____ рублей.

_____ / _____ " ____ " _____ 20__ г.
(подпись / расшифровка).

Приложение № 2

к Положению о правилах продажи, возврата билетов, в том числе электронных билетов при посещении государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольский академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова

Категория лиц, имеющих право на приобретение льготных билетов	Документы, подтверждающие право на льготу	Размер скидки
Инвалиды I группы	справка, подтверждающая факт установления инвалидности	100% от цены билета (по предварительной записи) сопровождающий 50%
Инвалиды II группы	справка, подтверждающая факт установления инвалидности	50% от цены билета
Инвалиды III группы	справка, подтверждающая факт установления инвалидности	50% от цены билета
Дети - инвалиды и лица их сопровождающие (1 человек), на спектакли со знаком информационной продукции, соответствующим возрасту ребенка	справка, подтверждающая факт установления инвалидности	50% от цены билета
- дети-сироты и лица их сопровождающие (1 человек), на спектакли со знаком информационной продукции, соответствующим возрасту ребенка	любой документ, подтверждающий статус ребенка	бесплатно (по предварительной записи)
дети, оставшиеся без попечения родителей, на спектакли со знаком информационной продукции, соответствующим возрасту ребенка	документ, подтверждающий установление опеки (попечительства), передачу в приемную семью	бесплатно (по предварительной записи)
дети из многодетных семей (до 18 лет) и их родители на спектакли со знаком информационной продукции, соответствующим возрасту ребенка	Удостоверение многодетной семьи	50% от цены билета (по предварительной записи)
Участники Великой Отечественной войны, бывшие несовершеннолетние узники фашизма, Жители блокадного Ленинграда	удостоверение участника войны Удостоверение жителя блокадного Ленинграда	бесплатно (по предварительной записи)
участники войн в Афганистане, Чечне, мобилизованные и военнослужащие принимающие участие в СВО на территории Украины,	удостоверение ветерана боевых действий,	50% от цены билета
Инвалиды вследствие военной травмы	удостоверение инвалида ВВТ	бесплатно (по предварительной записи)

		записи)
Беженцы и лица, приехавшие из освобожденных территорий Украины	Документы, подтверждающие статус	50% от цены билета
Для детей мобилизованных и военнослужащих, принимающих участие в СВО	Документы, подтверждающие статус	50% (по предварительной записи)
Ликвидаторы аварии Чернобыльской АЭС	Удостоверение участника ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС	50% от цены билета
Герои Советского Союза	удостоверение Героя Советского Союза	бесплатно (по предварительной записи)
Герои Российской Федерации	удостоверения Героя Российской Федерации	бесплатно (по предварительной записи)
Полные кавалеры ордена Славы	удостоверение полного кавалера ордена Славы	бесплатно (по предварительной записи)
Организации для поощрения лучших сотрудников, передовиков производства, новаторов образования и науки	на основании письма ходатайства организации	50% от цены билета
При покупке 15 (пятнадцати) (для детей до 14 лет) и более билетов на репертуарные (вечерние) спектакли.	При наличии официального письма-заявки	15 % (по предварительной записи)