



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МУЗЫКАЛЬНЫЙ ТЕАТР»

ПРИКАЗ

“25” июня 2021 г. г. Ростов – на – Дону

№ 23.21/21/03-73

Об утверждении правил продажи и возврата билетов и абонементов на проводимые государственным автономным учреждением культуры Ростовской области «Ростовский государственный музыкальный театр» мероприятия

В соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановления Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 «Об утверждении правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов (абонементов) на проводимые государственным автономным учреждением культуры Ростовской области «Ростовский государственный музыкальный театр» мероприятия (далее – правила).

1.1. Считать утратившими силу следующие приказы:

1.1.1. «Об утверждении порядка реализации театральных билетов» от 30 ноября 2018 года №116;

1.1.2. «Об утверждении правил возврата билетов и абонементов на проводимые государственным автономным учреждением культуры Ростовской области «Ростовский государственный музыкальный театр» мероприятия в случае отказа посетителя их посещения» от 08 октября 2020 года №76.

2. Отделу маркетинга обеспечить неукоснительное соблюдение настоящего приказа.

3. Заместителю генерального директора (Самоходкина Н.В.) ознакомить ответственных лиц с настоящим приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Художественный руководитель –
генеральный директор театра

В.М. Кущёв

УТВЕРЖДЕНО
приказом Государственного автономного учреждения
культуры Ростовской области «Ростовский
государственный музыкальный театр»
от «25» июня 2021 г. №23.21/21/03-73

П Р А В И Л А

продажи и возврата билетов (абонементов)
на проводимые государственным автономным учреждением культуры Ростовской
области «Ростовский государственный музыкальный театр» мероприятия

І. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09. 2020 г №1491 «Об утверждении правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий в случае отказа зрителя от их посещения» и регламентируют порядок для Государственного автономного учреждения культуры Ростовской области «Ростовский государственный музыкальный театр» (ГАУК РО «РГМТ») далее – Театр и Покупателей (Зрителей) по продаже и возврату билетов на спектакли, концерты, творческие вечера, фестивали (далее – Мероприятия), проводимые Театром, а также Правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Театральным билетом является оформленный бланк установленного Театром образца билета в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ №257 от 17.12.2008 г., дающий право на посещение проводимого театром мероприятия (далее- билет).

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра www.rostovopera.ru 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 и возврату билетов.

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

II. Порядок продажи билетов

2.1. Зритель может приобрести (купить) билеты на мероприятия в кассе Театра с 10 до 20 часов по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Б. Садовая, 134 или на официальном сайте театра www.rostovopera.ru Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях Договора с потребителем, а именно:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время начала мероприятия;
- в) место проведения мероприятия;
- г) стоимость услуги

2.2. Наличие билетов на то или иное мероприятие зритель может уточнить в билетной кассе, по телефону (863) 264-07-07, а также на официальном сайте Театра www.rostovopera.ru

2.3. При покупке билета зритель имеет полное право получить исчерпывающую информацию о спектакле, концерте, наличии льгот, Правилах посещения Театра.

2.4. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Покупатель подтверждает факт заключения Договора возмездного оказания услуги, а также согласие с данными Правилами.

2.5. Приобретая билет, зритель должен делать это осознанно, и принимать на себя риск возможных обстоятельств, которые могут помешать ему посетить мероприятие, проводимое Театром.

2.6. При приобретении билетов для несовершеннолетних зрителю необходимо учитывать возрастной ценз и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные на афишах, листовках, наружной рекламе, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы. Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (законных представителях) несовершеннолетнего.

2.7. Театр имеет право реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты (абонементы) дают право на посещение мероприятий, проводимых Театром только при предъявлении документов, удостоверяющих личность зрителя.

III. Покупка электронного билета на сайте театра

3.1. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном сайте театра www.rostovopera.ru в разделе «Купить билет», путем нажатия кнопки «Купить билет» напротив интересующего мероприятия.

3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных билетной системы, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес Покупателя, указанный при оформлении заказа и, который необходимо распечатать для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

3.3. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде либо произвести обмен электронного билета на билет, сформированный на бланке строгой отчетности в кассе театра с 10 до 20 часов по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Б.Садовая, 134 назвав свою фамилию и дату спектакля и предъявив распечатку электронного билета. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке строгой отчетности является разовой. При утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчетности, повторная выдача билета не производится.

IV. Порядок возврата театральных билетов

4.1. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Театром мероприятия по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель имеет право вернуть билет (абонемент):

а) не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета (абонемента);

б) менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета (абонемента)

в) менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета (абонемента).

г) менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Театр не возвращает зрителю стоимость билета (абонемента).

4.2. Для возврата денежных средств за билет, приобретенный электронным способом по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации и не сформированный на бланке

строгой отчетности, Зритель вправе обратиться с заявлением о возврате электронного билета (абонемент) и возмещении денежных средств за электронный билет(абонемент), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных зрителя (далее - заявление о возврате).

4.3. Для возврата неиспользованного билета, приобретенного электронным способом по причинам не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации и не сформированный на бланке строгой отчетности необходимо открыть раздел «Возврат билетов» на официальном сайте Театра www.rostovopera.ru, в предложенной форме указать номера билетов, необходимые к возврату, и соответствующие номера заказов, затем нажать кнопку «Добавить». После добавления всех необходимых к возврату билетов, необходимо нажать «Оформить возврат».

V. Возврат билетов, приобретенных в кассе театра

5.1. Для возврата денежных средств за билеты, приобретенные в кассе театра по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Б.Садовая, 134 за наличный/безналичный расчет по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации необходимо в кассе Театра заполнить соответствующее заявление установленного образца с указанием причины возврата.

5.2. Заявление о возврате представляется зрителем (его представителем) в Театр или уполномоченному Театром физическому или юридическому лицу, согласно части четвертой статьи 52¹ Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее - Основы законодательства Российской Федерации о культуре), у которых был приобретен билет и на которое договором с Театром возложена обязанность по возмещению стоимости билета(абонемент) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется зрителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

5.3. Представление заявления о возврате в Театр либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя (его представителя) и оригинала билета с неповрежденным контролем. Если билет оплачен банковской картой, покупатель может получить деньги только по безналичному расчету, указав в заявлении подробные реквизиты.

5.4. В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность и

оригинал неиспользованного билета. В случае представления заявления о возврате представителем зрителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.5. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию Зрителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления и прилагаемых к нему документах с указанием их перечня и даты получения, либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

5.6. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Театр либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения зрителем условий, указанных в пункте 4.1. настоящих Правил, и сообщает об этом зрителю (представителю).

5.7. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных 4.1. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо сообщает зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает зрителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) (далее - уведомление об отказе);

- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения зрителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.

Театр либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств зрителю определяется в собственном порядке возврата.

5.8. К возврату принимаются оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, у официальных представителей театра с неповрежденным контролем. В случае

повреждения, утраты, порчи билетов дубликаты не выдаются.

VI. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), на проводимые Театром мероприятия в случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя или смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ

6.1. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с его болезнью или смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации зритель вправе обратиться с заявлением о возврате билета(ов).

6.2. Заявление о возврате в связи с болезнью зрителя или смертью родственника представляется зрителем (его представителем) в Театр, либо уполномоченному лицу, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое зрителем приобретен билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент).

6.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью зрителя или смертью родственника в Театр, либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя).

6.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью зрителя или смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя.

6.5. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, абонемента, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания зрителя, препятствующего посещению им мероприятия.

6.6. К заявлению о возврате в связи с болезнью зрителя или смертью родственника в случае его представления представителем зрителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

6.7. В случае невозможности представления зрителем в 10-дневный срок документов, указанных в п.6.5. (подпункт «б») настоящих Правил, зритель

представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены зрителем в сроки, установленные п.6.2. настоящих Правил.

6.8. В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи с болезнью или смертью родственника в электронной форме зритель представляет **оригинал заявления** о возврате в связи с болезнью или смертью родственника и документы, указанные в пунктах 6.4. и 6.5. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

6.9. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

6.10. По требованию зрителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

6.11. Театр либо уполномоченное лицо в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью зрителя или смертью родственника и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

6.12. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств.

6.13. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктами 6.2.-6.6., настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо сообщает зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает зрителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью зрителя или смертью родственника;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью зрителя или смертью

родственника.

Способ сообщения зрителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем или его представителем в заявлении о возврате в связи с болезнью зрителя или смертью родственника.

6.14. Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств зрителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента), уведомляет зрителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения зрителю решения Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате в связи с его болезнью или смертью родственника. Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

VII. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов) в случае отмены или замены мероприятия

7.1. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия, проводимого Театром зрителю (зрителю) возмещается полная стоимость билетов.

7.2. В случаях отмены, замены или переноса мероприятия билеты принимаются с момента официального оповещения о замене, отмене или переносе мероприятия.

7.3. Сданные покупателем билеты могут продаваться повторно.

7.4. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра, либо у официальных представителей Театра, считаются действительными и по желанию зрителя подлежат обмену на замененное мероприятие.

VIII. Согласие на обработку персональных данных

8.1. Покупатель настоящим дает Театру свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата рождения, вид и номер документа, удостоверяющего личность, а также 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 и 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.

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 РФ.

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

IX. Прочие условия

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

9.2. Неиспользованный театральный билет не дает покупателю права входа на другой спектакль Театра.

9.3. 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 14 дней до их действия.

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

9.5. Билеты театра, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки и т.д.) возврату не подлежат.

X. Особенности возврата зрителем абонементов (электронных абонементов), на проводимые Театром мероприятия в случае отказа зрителя от посещения мероприятия

10.1. Абонементы (электронные абонементы), на проводимые Театром мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право зрителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

10.2. Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата зрителем абонемента (электронного абонемента), на проводимые Театром мероприятия при отказе зрителя от посещения 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, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого мероприятия, входящего в абонемент.