

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГАУК РХ «ХНТК «Сказка»

от «04» 08 2020 № 34

Положение

о порядке реализации и возврата театральных билетов
ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке реализации и возврата театральных билетов ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» (далее – Положение) утверждено на основании Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-І «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Положения о порядке оказания платных услуг Государственного автономного учреждения культуры Республики Хакасии «Хакасский национальный театр кукол Сказка», утвержденного приказом от 20.03.2017 № 36, и определяет порядок реализации и возврата театральных билетов на спектакли, концерты, представления и другие творческие мероприятия, проводимые Государственным автономным учреждением культуры Республики Хакасии «Хакасский национальный театр кукол Сказка» (далее – Театр).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Мероприятие — культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт или другое зрелищное представление и мероприятие, проводимое или организуемое Театром в определенное время и дату.

Билет — документ, содержащий билетную информацию (серия и номер билета, дата и время начала Мероприятия, ряд, место, стоимость, возрастной ценз), напечатанный на бланке, изготовленном типографским способом. Является Договором возмездного оказания услуг в сфере культуры.

Покупатель — физическое лицо, совершившее приобретение Билета, оплатившее его стоимость.

Зритель — лицо, посещающее Мероприятие и предъявляющее Билет в целях подтверждения права на посещение Мероприятия.

Электронный кассовый чек — документ учета, полученный с использованием кассового аппарата с фискальным накопителем. Является документом, подтверждающим расчет Покупателя с Продавцом (оплата товара либо возврат денежных средств).

Безналичный порядок расчетов - порядок оплаты Покупателем/Пользователем услуг и товаров, предоставляемых Театром, без использования наличных денег, путем списания денежных средств со счета Покупателя/Пользователя и зачисления денежных средств на счет Театра в электронном виде, с использованием банковских карт и электронных денег и

любых иных электронных сервисов (Платежных систем), осуществляющих перевод денежных средств в электронном виде.

Чек терминала — документ, выдаваемый банковским терминалом при проведении платежа с использованием безналичных платежных средств (включая, но не ограничиваясь банковскими картами международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard, платежной системой Apple Pay). Является документом, подтверждающим снятие денег со счета покупателя для перевода их Продавцу, подтверждает сделку между покупателем, банком и продавцом.

Заказ — соглашение между Пользователем и Театром о намерении приобрести один или несколько Электронных билетов на одно Мероприятие, хранимое в электронном виде в виде связанных записей в базах данных. Заказ содержит уникальный номер, описание мест (сектор, ряд, место, стоимость), информацию о Мероприятии и Пользователе (Покупателе) его оформившем.

Сайт - официальный сайт Театра в сети Интернет по адресу www.skazka-theatre.ru, содержащий текстовую информацию, графические элементы, изображения, программный код, фото- и видеоматериалы, ссылки, иные элементы дизайна и индивидуализации, а также результаты интеллектуальной деятельности Театра и третьих лиц.

Электронный билет — документ в виде компьютерного файла, автоматически формируемый на сайте Театра, содержащий билетную информацию (наименование Мероприятия, дата и время начала, место проведения, ряд, место, стоимость, возрастной ценз и уникальный идентификатор электронного билета — цифровой код). Является Договором возмездного оказания услуг в сфере культуры.

Пользователь — физическое лицо, прошедшее на сайте Театра процедуру регистрации и имеющее доступ к сервису продажи Электронных билетов.

1.3. Покупатель/Зритель несет ответственность за сохранность и целостность Билета, Электронного кассового чека и Чека терминала (при безналичной оплате), необходимых для подтверждения права посещения Мероприятия и подтверждения факта покупки. В случае утери/порчи какого-либо документа, дубликат Театром не выдается. Документы с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями, выполненные Покупателем/Зрителем, являются недействительными и освобождают Театр от каких-либо обязательств по ним.

1.4. Билет действителен для одного лица, независимо от возраста.

1.5. Не производится возврат денежных средств за нереализованное по вине Покупателя/Зрителя право посещения Мероприятия.

1.6. Пользователь несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на сайте Театра под его именем (с использованием его логина и пароля).

1.7. Настоящее Положение доводится до сведения потребителей услуг Театра путем размещения в кассовом зале Театра и на Сайте (www.skazka-theatre.ru) и является договором публичной оферты. Покупка Билета/Электронного билета является безоговорочным принятием Покупателем, Зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и

равносильна заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Пользователем/Покупателем/Зрителем по покупке-продаже билетов.

2. Порядок продажи билетов в кассе Театра

2.1. Покупатель может приобрести билеты на Мероприятия в билетной кассе Театра за наличный расчет или с использованием безналичных платежных средств (включая, но не ограничиваясь банковскими картами международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard, платежной системой Apple Pay).

2.2. Касса Театра расположена по адресу: г. Абакан, ул. Карла Маркса, д.5. Время работы кассы: вторник - пятница с 10:00 до 18:00., суббота – воскресенье с 10:00 до 14:00, понедельник - выходной.

2.3. Билет, приобретаемый в кассе Театра, выдается Покупателю вместе с Чеком терминала (при безналичной оплате) и Электронным кассовым чеком.

2.4. Приобретая Билет на Мероприятие, проводимое Театром, Зритель подтверждает факт заключения с Театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – Театром. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи Зрителю Билета.

2.5. Стоимость Билетов, льготы при реализации Билетов отдельным категориям Зрителей, скидки в рамках различных акций Театром определяется самостоятельно.

3. Порядок возврата билетов, приобретенных в кассе театра, и их стоимости

3.1. Общий порядок возврата Билетов.

3.1.1. Для возврата денежных средств за Билет, вместе с Билетом Покупатель обязан предъявить Чек терминала (при безналичной оплате) и Электронный кассовый чек на покупку Билета. Вместе с денежными средствами за возвращенный билет Покупателю выдается Электронный кассовый чек на возврат покупки.

3.1.2. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные за наличный расчет, производится в наличных деньгах.

3.1.3. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные по безналичному расчету (с использованием банковских карт), производится на то же платежное средство, с которого была произведена оплата. Для возврата Покупатель обязан предъявить, помимо прочих требуемых документов, платежное средство (банковскую карту), которым была оплачена покупка. Сроки и порядок возврата денежных средств устанавливаются банком-эмитентом (банком, обслуживающим платежное средство).

3.1.4. Не подлежат возврату Билеты, приобретенные по коллективным заявкам (выкупленные юридическими лицами) и полученные Зрителем на безвозмездной основе.

3.1.5. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра.

3.2. Порядок возврата Билетов при отмене, замене или переносе Мероприятий по инициативе Театра.

3.2.1. Информация о порядке и сроках возврата Билетов по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается в доступном для Зрителей месте в кассовом зале и на официальном Сайте (www.skazka-theatre.ru).

3.2.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное Мероприятие, действительны на вновь объявленное Театром Мероприятие, при этом Покупатель вправе вернуть Театру приобретенный Билет и потребовать возврата уплаченных за Билет денежных средств.

3.2.3. При замене, отмене и переносе Мероприятия оформление возврата Билетов производится в следующем порядке:

- при замене Мероприятия – со дня объявления о замене и до даты показа спектакля;
- при отмене Мероприятия – со дня его отмены до даты, когда отмененный спектакль должен был состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе Мероприятия – со дня объявления о переносе и до изначально установленной даты.

3.2.4. Возвращенные Билеты могут продаваться вторично.

3.3. Порядок возврата билетов по инициативе Покупателя.

3.3.1. В случае возврата Билета (Билетов) на Мероприятия Театра по инициативе Покупателя, в связи с отказом от посещения Мероприятия, Покупатель должен лично обратиться в билетную кассу Театра и представить следующие документы:

- собственноручно оформленное и подписанное Покупателем Заявление на возврат денежных средств за возвращенный Билет (Билеты) с указанием причины возврата по форме, указанной в приложении 1 к настоящему Положению;
- документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления);
- оригинал Билета (Билетов);
- оригинал Чека терминала, в случае оплаты покупки Билета (Билетов) с помощью безналичного платежного средства (банковской карты);
- оригинал Электронного кассового чека.

3.3.2. Возврат денежных средств Покупателю осуществляется не позднее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия.

3.3.3. При обращении менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия Театр не возвращает деньги за Билет, кроме случаев, указанных в пункте 3.3.4.

3.3.4. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью, командировкой и т.п., возврат Билета осуществляется при предъявлении Покупателем копии документа, подтверждающего невозможность посещения Мероприятия (справка, листок нетрудоспособности, командировочное

удостоверение и т.п.). При этом Покупатель обязан не позднее указанного на билете времени начала Мероприятия уведомить Театр об отказе посещения Мероприятия (с указанием конкретной причины отказа). Заявление и прилагаемые к нему документы должны быть представлены в Театр не позднее 30 (тридцати) дней с даты проведения Мероприятия.

3.4. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Пользователю. Платежи осуществляются в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом, платежными системами.

3.5. Размер ответственности Театра перед Покупателем ограничен стоимостью оплаченных Билетов, спорные вопросы между Театром и Пользователем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

4. Порядок продажи электронных билетов на официальном сайте театра

4.1. Возможность покупки Электронных билетов на сайте Театра предоставляется Пользователям, прошедшим регистрацию и подтвердившим адрес электронной почты.

4.2. Продажа Электронных билетов на сайте Театра производится в российских рублях по указанным на сайте ценам (номиналу) с использованием безналичных платежных средств (включая, но не ограничиваясь банковскими картами международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard, платежной системой Apple Pay).

4.3. Театр вправе ограничить количество приобретаемых одновременно (в одном Заказе) Электронных билетов на отдельные Мероприятия Театра. Один Заказ может содержать билеты только на одно Мероприятие.

4.4. Оформить Заказ на определенное Мероприятие можно на странице покупки, перейдя на нее из раздела «Афиша и билеты» или по ссылке «Купить билет» блока календаря на главной странице или другого блока на сайте со ссылкой «Купить билет».

Страница покупки содержит название спектакля, дату и время проведения, стоимость билета и схематичное изображение зала с выделенными свободными для заказа местами. На схеме зала разным цветом отмечены занятые и свободные места, расположение сцены, присутствует «легенда» цветового обозначения мест.

4.5. Нажатие на свободное место приводит к включению его в Заказ, при этом на схеме такое место выделяется оформлением, а в верхней части страницы Заказа появляется указание количества билетов и общей стоимости Заказа. Повторное нажатие на выбранное место приводит к исключению его из Заказа, при этом в верхней части страницы изменяется количество билетов и общая стоимость Заказа.

4.6. Для бронирования включенных в Заказ мест в верхней части страницы Заказа необходимо выбрать кнопку «Бронь». Бронирование

выбранных мест действительно 72 часа, по истечении которых бронь снимается автоматически.

4.7. Для оплаты Заказа в верхней части страницы Заказа необходимо выбрать кнопку «Купить».

ВНИМАНИЕ: В связи с тем, что покупка Электронного билета является полностью самостоятельным процессом и самостоятельным выбором Покупателя, Театр не несет ответственность за ошибочный или неправильный выбор Покупателем даты спектакля, названия спектакля, времени спектакля, ряда, места. Выбранные Билеты должны быть проверены Покупателем до момента оплаты заказа.

4.8. Для перехода на страницу оплаты Заказа необходимо выразить согласие с Положением о порядке реализации и возврата театральных билетов ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка».

4.9. Нажатие кнопки «Перейти к оплате» приводит к переходу в платежный шлюз ПАО «Сбербанк России». Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL.

Платежный шлюз ПАО СБЕРБАНК поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО СБЕРБАНК. Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем МИР, Visa Int. и MasterCard Europe Sprl.

4.10. В открывшейся форме необходимо ввести данные средства платежа.

4.11. Театр не несет ответственность за указание неправильного адреса электронной почты, реквизитов банковской карты и номера телефона Покупателя. Указанные данные должны быть проверены Покупателем до момента оплаты заказа.

4.12. Формирование Заказа необходимо завершить в течение 15 минут, по истечении которых Заказ считается просроченным и выбранные места появляются в свободной продаже.

4.13. В случае успешной оплаты Покупателю на указанный им адрес электронной почты направляется Электронный чек, а сайт Театра генерирует Электронный билет (билеты) и также отправляет их на электронную почту Покупателя. Все электронные билеты по всем Заказам Покупателя также доступны на сайте Театра в разделе «Мои покупки».

4.14. Покупатель обязан проверить получение Электронного билета и его соответствие выбранному и оплаченному заказу. В случае неполучения бланка Электронного билета по адресу электронной почты или в личном кабинете сайта или выявления несоответствия между оплаченным заказом и Электронным билетом, Покупатель заблаговременно обращается в службу зрителя Театра по телефону +7 (3902) 22-71-43 или на электронный адрес info@skazka-theatre.ru для выяснения и устранения такого несоответствия.

4.15. Приобретенные Покупателем Электронные билеты В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ ДОЛЖНЫ БЫТЬ РАСПЕЧАТАНЫ на печатающем устройстве (принтере) на листе бумаги формата А4, в т.ч. и на черно-белом. Бланк электронного билета распечатывается на КАЖДОЕ МЕСТО. Театр не предоставляет услугу печати Электронного билета.

4.16. Распечатанный Электронный билет предоставляет право пройти в Театр через систему контроля на указанное в Электронном билете Мероприятие Театра.

4.17. Электронный билет действителен для одного лица и дает право однократного прохода на указанное в Электронном билете Мероприятие Театра.

4.18. Распечатанный Электронный билет с исправлениями (выполненными ручкой, карандашом или иным пишущим предметом, либо выполненными на печатающем устройстве или нанесенные на билет иным способом) считается недействительным.

4.19. В случае необходимости подтверждения прав на посещение Мероприятия Театра (в том числе для урегулирования возможных спорных ситуаций между Зрителями) Зрителю необходимо предъявить сотруднику Театра (заместителю директора по зрительской работе, кассиру, администратору) Электронный чек, подтверждающий факт оплаты Электронного билета на сайте Театра.

4.20. Театр имеет право ограничить Пользователя в использовании личного кабинета на сайте Театра и покупке Электронных билетов на Мероприятия Театра в случае нарушения Пользователем утвержденных Театром и размещенных на сайте правил и требований.

5. Порядок возврата электронных билетов, приобретенных на сайте театра, и их стоимости

5.1. Общий порядок возврата Электронных билетов.

5.1.1. Возврат денежных средств Театром производится только за Электронные билеты, приобретенные на официальном сайте Театра (www.skazka-theatre.ru).

5.1.2. Возврат денежных средств осуществляется только на то платежное средство, с которого осуществлялась оплата при покупке Электронных билетов.

5.2. Порядок возврата денежных средств в случае отмены, замены, переноса Мероприятия по инициативе Театра.

5.2.1. Информация о порядке и сроках возврата денежных средств за Электронный билет по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается на официальном Сайте Театра.

5.2.2. Электронный билет, купленный на перенесенное или замененное Мероприятие, действителен на вновь объявленное Мероприятие, при этом Покупатель вправе потребовать возврата уплаченных за Электронный билет денежных средств.

5.2.3. При замене, отмене и переносе Мероприятия оформление возврата Билетов производится в следующем порядке:

- при замене Мероприятия – со дня объявления о замене и до даты показа спектакля;

- при отмене Мероприятия – со дня его отмены до даты, когда отмененный спектакль должен был состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;

- при переносе Мероприятия – со дня объявления о переносе и до изначально установленной даты.

5.2.4. Денежные средства за возвращенный Электронный билет выплачиваются (перечисляются) исходя из стоимости (номинала), указанной на Электронном билете.

5.3. Порядок возврата денежных средств за оплаченный Электронный билет по инициативе Покупателя.

5.3.1. В случае возврата Электронных билетов на Мероприятие Театра по инициативе Покупателя, в связи с отказом от посещения Мероприятия, Покупатель имеет право обратиться в Театр с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный Электронный билет путем направления на электронную почту Театра (info@skazka-theatre.ru) следующих документов:

- копии (скан-копии, графического образа, фотографии) Заявления, подготовленного по установленной Театром форме (приложение 2);

- копии документа, удостоверяющего личность;

- копию(-и) Электронного билета.

5.3.2. При обращении менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия, Театр не возвращает деньги за Электронный билет.

5.3.3. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью, командировкой и т.п., возврат Электронного билета осуществляется при предъявлении Покупателем копии документа, подтверждающего невозможность посещения Мероприятия (справка, листок нетрудоспособности, командировочное удостоверение и т.п.). При этом Покупатель обязан не позднее указанного на билете времени начала Мероприятия уведомить Театр об отказе посещения Мероприятия (с указанием конкретной причины отказа). Заявление и прилагаемые к нему документы должны быть направлены на электронную почту Театра не позднее 30 (тридцати) дней с даты проведения Мероприятия.

5.4. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Пользователю. Платежи осуществляются в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом, платежными системами.

5.5. Размер ответственности Театра перед Покупателем ограничен стоимостью оплаченных Билетов. Спорные вопросы между Театром и Пользователем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

6. Согласие на обработку персональных данных

6.1. В целях покупки/возврата Билетов/Электронных билетов на Мероприятия, проводимые Театром, Пользователь/Покупатель/Зритель настоящим дает свое согласие:

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

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

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

Приложение 1 к Положению о порядке
реализации возврата театральных билетов
ГАУК РХ «Хакасский национальный театр
кукол «Сказка»

В ГАУК РХ «ХНТК «Сказка»

(ФИО полностью)

Адрес регистрации _____

Паспортные данные _____

(серия, номер, кем и когда выдан)

Контактный телефон _____

Адрес эл. почты _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу возвратить мне денежные средства за приобретенные в кассе театра билеты
на мероприятие _____
(указать наименование)

на « ____ » _____ 20 ____ г. в _____ часов, в количестве _____ штук, стоимостью
_____ руб., на общую сумму _____ руб.

Причиной возврата билета явилось _____

Настоящим подтверждаю, что с Положением о порядке реализации возврата
театральных билетов ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»
ознакомлен(-а) и возражений не имею.

☐ Прошу осуществить возврат денежных средств за билет в безналичном порядке
на мое платежное средство, с помощью которого приобретался билет в кассе Театра.

☐ Прошу осуществить возврат наличными денежными средствами при личном
обращении в Билетной кассе театра при предъявлении документа, удостоверяющего
личность.

*В случае приобретения билетов в кассе театра с помощью платежного средства, возврат
платежа осуществляется только в безналичной форме на то же платежное средство.*

*В случае приобретения билетов в Билетной кассе театра за наличный расчет, возврат
осуществляется наличными денежными средствами (при предъявлении документа, удостоверяющего
личность).*

К заявлению прилагаю:

1. Билет (ы) в количестве _____ шт.

2. _____

3. _____

« ____ » _____ 20 ____ г. _____ / _____ /

Приложение 2 к Положению о порядке
реализации возврата театральных билетов
ГАУК РХ «Хакасский национальный театр
кукол «Сказка»

В ГАУК РХ «ХНТК «Сказка»

(ФИО полностью)

Адрес регистрации _____

Паспортные данные _____

(серия, номер, кем и когда выдан)

Контактный телефон _____

Адрес эл. почты _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть мне денежные средства в безналичном порядке на мое
платежное средство за приобретенные на официальном сайте театра электронные билеты
на мероприятие _____

(указать наименование)

на «___» _____ 20___ г. в _____ часов, в количестве _____ штук, стоимостью
_____ руб., на общую сумму _____ руб., номер заказа _____
от «___» _____ 20___ г.

Причиной возврата билета явилось _____

Настоящим подтверждаю, что с Положением о порядке реализации возврата
театральных билетов ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»
ознакомлен(-а) и возражений не имею.

К заявлению прилагаю:

1. Электронный билет (ы) в количестве _____ шт.

2. _____

3. _____

«___» _____ 20___ г.

_____/_____/_____