

Приложение  
УТВЕРЖДЕНО  
приказом ГАУК РХ «Хакасский  
национальный театр кукол «Сказка»  
от «24» 12 2024 № 190/09

## ПОЛОЖЕНИЕ

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

**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. № 3612-1 «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», Федерального закона от 18 июля 2019 года №193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Положения о порядке оказания платных услуг Государственного автономного учреждения культуры Республики Хакасии «Хакасский национальный театр кукол Сказка» имени Л.Г. Устинова», утвержденного приказом от 24.12.2018 № 79, и определяет порядок реализации и возврата театральных билетов на спектакли, представления и другие творческие мероприятия, проводимые Государственным автономным учреждением культуры Республики Хакасии «Хакасский национальный театр кукол Сказка» имени Л.Г. Устинова» (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/Электронный билет** — документ, содержащий билетную информацию:

- наименование организации, ИНН, место нахождения исполнительного органа юридического лица;
  - вид билета (билет или электронный билет);
  - серия и номер билета или уникальный номер электронного билета;
  - сведения о зрелищном мероприятии - его наименование;
  - время проведения мероприятия;
  - место проведения мероприятия;
  - ряд и место в зрительном зале;
  - стоимость услуги;
  - сведения об изготовителе бланка, его наименование, местонахождение, ИНН;
  - сведения о нормативном документе, утверждающем форму билета.
- Является Договором возмездного оказания услуг в сфере культуры.

**Покупатель** — физическое лицо, совершившее приобретение Билета/Электронного билета, оплатившее его стоимость.

**Зритель** — физическое лицо, посещающее Мероприятия театра и предъявляющее Билет/Электронный 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 услуг и товаров, предоставляемых Театром, без использования наличных денег, путем списания денежных средств со счета Покупателя 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. Является документом, подтверждающим снятие денег со счета Покупателя для перевода их Продавцу, подтверждает сделку между покупателем, банком и продавцом.

**Сайт** - официальный сайт Театра в сети Интернет по адресу [www.skazka-theatre.ru](http://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.

**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/Электронный билет действителен для одного лица, независимо от возраста и дает право однократного посещения на указанное в Билете/Электронном билете Мероприятие Театра.

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

**1.6.** Настоящее Положение доводится до сведения потребителей услуг Театра путем размещения в кассовом зале Театра, на Сайте ([www.skazka-theatre.ru](http://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 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.

**2.2.** Касса Театра расположена по адресу: г. Абакан, ул. Карла Маркса, д.5. Время работы кассы: вторник - пятница с 09:00 до 17:00, 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 Покупателю 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. 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.

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

3.3. 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).

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

3.5. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы Билетов, приобретенные в кассе Театра.

3.6. **В случае отмены, замены либо переноса Мероприятия** Покупатель/Зритель имеет право получить обратно 100 % (сто) процентов от цены (номинальной стоимости) билета.

3.7. **В случае отказа Покупателя/Зрителя от посещения Мероприятия не позднее, чем за 3 (три) дня до дня мероприятия** Покупатель имеет право получить обратно 100 % (сто) процентов от цены (номинальной стоимости) билета.

3.8. **В случае отказа Покупателя/Зрителя от посещения мероприятия менее, чем за 3 (три) дня до дня Мероприятия** возврат стоимости билета не осуществляется.

3.9. **В случае отказа Покупателя/Зрителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя/Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации,** возврат Билета Покупателем/Зрителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации. Заявление и прилагаемые к нему документы должны быть представлены не позднее 30 (тридцати) дней с даты проведения Мероприятия. При этом Покупатель/Зритель обязан не позднее указанной даты и времени начала

Мероприятия на билете уведомить театр об отказе посещения Мероприятия с указанием конкретной причины отказа.

3.10. Возврат билетов производится на основании заявления (приложение 1) при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет). Возврат денежных средств за билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата. К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты, чеки. Заявление принимается только от лица, приобретавшего Билет (владельца платежной карты), либо от другого лица, уполномоченного надлежащим органом.

Срок регистрации поступившего заявления – в день получения.

Срок рассмотрения заявления (принятия решения о возврате или отказе) – 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов.

Способ сообщения Покупателю/Зрителю решения о возврате денежных средств указывается Покупателем в заявлении о возврате.

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

#### **4. Порядок продажи электронных билетов на официальном сайте театра**

4.1. Приобрести электронный билет в режиме реального времени можно на официальном сайте театра в сети Интернет по адресу [www.skazka-theatre.ru](http://www.skazka-theatre.ru).

4.2. Услуги по приобретению электронных билетов на официальном сайте Театра предоставляет билетный оператор «Общество с ограниченной ответственностью «Компания Афиша»» на условиях заключенного с театром договора.

4.3. Зритель, приобретающий билет на сайте театра обязан ознакомиться с условиями покупки и возможности возврата Электронных билетов у билетного оператора.

#### **5. Возврат Электронных билетов, приобретенных на официальном сайте театра**

5.1. Возврат Электронных билетов, приобретенных на официальном сайте Театра производится билетным оператором «Общество с ограниченной ответственностью «Компания Афиша»», осуществляющим продажу билетов на сайте театра, в сроки и порядке установленные билетным оператором.

#### **6. Порядок продажи Электронных билетов через билетного оператора (партнера театра)**

6.1. Продажа билетов у билетного оператора «Общество с ограниченной ответственностью «Компания Афиша»» осуществляется по правилам, установленным билетным оператором.

6.2. Зритель, приобретающий билет у билетного оператора обязан ознакомиться с условиями покупки и возможности возврата билетов у билетного оператора.

6.3. Билетный оператор вправе взимать плату за оказание зрителю сопутствующих услуг.

#### **7. Возврат билетов, приобретенных у билетного оператора (партнера театра)**

7.1. Возврат билетов, приобретенных у билетного оператора «Общество с ограниченной ответственностью «Компания Афиша»» производится билетным оператором в сроки и порядке установленные билетным оператором.

**8. 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, наименования спектакля, времени спектакля, ряда, места. Выбранные Электронные билеты должны быть проверены Покупателем до момента оплаты заказа.

8.1. Размер ответственности Театра перед Покупателем ограничен стоимостью оплаченных Билетов/Электронных билетов. Спорные вопросы между Театром и Покупателем/Зрителем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

#### **9. Порядок продажи электронных билетов на выездных мероприятиях**

Оплата электронных билетов на выездных мероприятиях производится путем оплаты через контрольно-кассовую машину. В момент получения оплаты Покупателю выдается кассовый чек.

#### **10. Цены на билеты**

10.1. Театр самостоятельно устанавливает цены на билеты на все проводимые Мероприятия, которые утверждаются приказом директора театра.

10.2. Копии приказов об утверждении цен на билеты размещаются на официальном сайте театра.

10.3. В целях социальной поддержки граждан Театром утвержден перечень Льгот, предоставляемых Театром отдельным категориям населения, и условия их предоставления.

10.4. Реализация Билетов по льготным ценам осуществляется только в кассе Театра при наличии подтверждающих документов на получение льготы.

#### **11. Согласие на обработку персональных данных**

11.1. Принимая настоящую Оферту Покупатель 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.

11.2. 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.

11.3. 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 и возврата театральных билетов ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка»

От \_\_\_\_\_

Почтовый  
адрес \_\_\_\_\_

Адрес  
регистрации \_\_\_\_\_

Паспортные данные \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть мне денежные средства за приобретенные билеты на мероприятие

на « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. в \_\_\_\_\_ часов, ряд \_\_\_\_\_, место(а) \_\_\_\_\_, (указать название)  
в количестве \_\_\_\_\_ штук, стоимостью \_\_\_\_\_ рублей, на общую сумму \_\_\_\_\_ рублей.

Причиной возврата билета явилось \_\_\_\_\_

Настоящим подтверждаю, что с Положением о порядке реализации и 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 при предъявлении документа удостоверяющего личность.

○ Прошу осуществить возврат наличными денежными средствами при личном обращении в билетной кассе театра при предъявлении документа удостоверяющего личность.

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

*Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные по безналичному расчету (с использованием банковских карт), производится на то же платежное средство, с которого была произведена оплата.*

К заявлению прилагаю:

1. Билет(ы) в количестве \_\_\_\_\_ шт.
2. Чек терминала (при безналичной оплате) и Электронный кассовый чек.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

/ \_\_\_\_\_