

Директор

БУК г. Омска «Драматический
Лицейский Театр»
О.Н. Симонова

Приказ от «20 сентября 2019 года
№ 119



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке реализации и возврата театральных билетов бюджетного учреждения культуры города Омска «Драматический Лицейский Театр»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, законом РФ от 9 октября 1992 г. N 3612-И "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Уставом бюджетного учреждения культуры города Омска «Драматический Лицейский Театр» (далее - Театр) и регламентирует порядок реализации и возврата театральных билетов на спектакли, концерты, представления, и другие творческие мероприятия, проводимые Театром (далее мероприятия), а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения потребителей услуг Театра (далее – зрители) путем размещения в кассовом зале Театра и на официальном сайте Театра <http://www.liceydrama.ru/>.

1.3. Настоящее Положение является **Договором публичной оферты**, покупка билета является безоговорочным принятием (акцептом) Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Офера считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке-продаже Билетов.

1.4. Акцепт настоящей Оферты Покупателем осуществляется равно в случае приобретения Билета (Электронного билета) посредством сети Интернет, по телефону или в Точке продаж путем совершения следующих действий: выбор Мероприятия, категории Билета (Электронного билета), оформление Заказа, оплата Заказа в полном объеме.

1.5. Принятие Покупателем положений настоящей Оферты осуществляется путем совершения им действий, указанных в подпункте 1.4. настоящей Оферты (акцепт Оферты). Совершение акцепта Покупателем настоящей Оферты производится добровольно и в полном объеме.

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

1.7. Администрация Театра оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Зритель может приобрести (купить) билет:

- в кассе Театра (г. Омск, ул. Красный путь, д. 186)
- на официальном сайте Театра <http://www.liceydrama.ru/>.

2.2. Уполномоченные на реализацию билетов физических лиц (далее – уполномоченные распространители), действующих на основании договоров по реализации театральных билетов.

Список лиц уполномоченных на реализацию билетов можно посмотреть на сайте театра <http://www.liceydrama.ru/>.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить по телефону кассы 8 (3812) 24-46-48 или на сайте Театра <http://www.liceydrama.ru/>.

2.3. По указанным телефонам можно забронировать билеты на спектакли Театра. Выкупить забронированные билеты в кассе театра необходимо в течение трёх полных суток с момента оформления заказа.

2.4. Бронирование билетов прекращается за трое суток до даты спектакля. Все оформленные, но не оплаченные заказы снимаются. В течение трёх дней до начала спектакля Зритель может приобрести билеты на спектакль на сайте или в кассе Театра без предварительного бронирования при наличии свободных мест.

2.5. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

2.6. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данным Положением.

Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета.

Билет представляет собой изготовленный типографским способом **бланк строгой отчетности**, на который в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ №257 от 17 декабря 2008 г. наносится билетная информация:

- серия и номер билета
- наименование организатора мероприятия
- наименование мероприятия

- дата и время начала
- место его проведения
- ряд и место в зрительном зале
- цена
- возрастные ограничения,

и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

ВАЖНО ЗНАТЬ! Цена обязательно должна быть указана на билете. Она не может быть заклеена штрих-кодом, зачеркнута, исправлена и т.п.

2.7. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте официального партнера Театра ООО «КАССИР.РУ Омск» <https://omsk.kassir.ru/>, а также на сайте Театра www.liceydrama.ru в разделе «Афиша», путем нажатия напротив интересующего вас мероприятия кнопки «Купить билет», далее вы можете осуществить покупку электронного билета на спектакль.

2.8. 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 Покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия.

2.9. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде. Обмен электронного билет на бланк билета в кассе Театра не требуется.

2.10. Покупатель принимает и соглашается с тем, что он не вправе осуществлять перепродажу Билета (Электронного билета), а равно осуществлять ксерокопирование Билета (Электронного билета) и (или) его передачу третьему лицу, а равно использовать Билет (Электронный билет) с целью рекламы своих товаров (работ, услуг), а равно товаров (работ, услуг) третьего лица.

2.11. Покупатель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту Электронного билета от копирования. В случае копирования Электронного билета доступ на Мероприятие будет открыт по тому билету, который был предъявлен первым.

2.12. Стоимость билетов, льготы при реализации билетов отдельным категориям зрителей, скидки в рамках различных акций Театром определяются самостоятельно.

2.13. В соответствии с положениями Федерального закона от «27» июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» Покупатель признает и соглашается с предоставлением Театру своих персональных данных, а равно

персональных данных третьих лиц, указанных Покупателем, которые получены Театром в процессе оформления Билета (Заказа), а именно: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, контактный номер телефона, город, адрес доставки (в случае предоставления услуг по доставке Билетов) и адрес электронной почты. Обработка персональных данных Покупателя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Покупатель дает Театру право на обработку его персональных данных в связи с предоставлением Покупателю Услуг, обусловленных настоящей Оферты, в том числе в целях получения Покупателем рекламных сообщениях о Мероприятиях, билеты на которые реализуются Театром. В связи с тем, что обработка персональных данных Покупателя осуществляется в связи с исполнением договора, заключенного на условиях настоящей Оферты, согласие Покупателя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных - бессрочно.

3. Порядок возврата театральных билетов

3.1. Покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в п. 2.4. настоящего положения и вернуть билет в Театр. Театр при возврате Покупателем билета вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое зрелищное мероприятие проводимое театром либо вернуть стоимость билета. При этом отказаться от договора возмездного оказания услуг Покупатель может только до того момента, пока соответствующее обязательство не исполнено исполнителем (Театром), т.е. до того момента, пока не завершена постановка. По окончании мероприятия договор будет считаться исполненным его сторонами, что исключает возможность его расторжения (п. 1 ст. 408 ГК РФ), в том числе путем одностороннего отказа от исполнения обязательств по нему.

3.2. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденным контролем, приобретенные в кассе Театра, у официальных представителей Театра, у уполномоченных распространителей, а также приобретенные электронным способом.

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

3.4. Театр вправе отказать в приемке билета на возврат, если билет приобретен Покупателем у официальных партнеров Театра, в договоре с которыми указано, что возврат билетов проводит такой распространитель.

3.5. При возврате билетов по желанию Покупателя Театр возмещает Покупателю сумму в процентном соотношении от номинальной стоимости билета:

- при возврате билета (билетов) не позднее чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия - 100% от стоимости номинала;**

- при возврате билета (билетов) менее чем за 10 дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия – не менее 50% от стоимости номинала;
- при возврате билета (билетов) менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия – не менее 30% от стоимости номинала;
- при возврате билета (билетов) менее, чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия театр вправе не возвращать стоимость билета.

3.6. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия, в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.7. Билеты реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, (в том числе льготы, скидки), не принимаются к возврату.

3.8. Возврат денежных средств по билетам, приобретённым в кассе Театра за наличный расчет или банковской картой, осуществляется в кассе Театра, при наличии паспорта, кассового чека и оригинала билета с неповрежденным контролем. Для этого Покупателю необходимо обратиться в кассу Театра с заявлением по форме согласно Приложения № 1. Кассир обязан принять заявление и зарегистрировать его в «Журнале регистрации Заявлений на возврат билетов». Денежные средства выдаются Покупателю в кассе театра через 10 рабочих дней после рассмотрения Заявления, ежедневно с 09:00 до 17:00 (обеденный перерыв с 13.00 до 14.00).

3.9. Возврат стоимости электронных билетов приобретенных у официального представителя через сайт <https://omsk.kassir.ru> либо в точках продаж ООО «КАССИР.РУ Омск» осуществляется в порядке и на условиях возврата денежных средств опубликованных на сайте официального представителя продавца театральных билетов.

3.10. Возврат денежных средств по билетам, приобретенным электронным способом, осуществляется только через сайт Театра. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, необходимо открыть п. 3.5. подраздела "Правила продажи и возврата билетов" в разделе «Контакты», по указанной ссылке <http://www.liceydrama.ru/buy-tickets/#/refund> и в предложенной форме указать номера билетов, которые Вы хотите вернуть, и соответствующие номера заказов. После нажатия кнопки "оформить возврат", билеты будут помечены как возвращенные, а деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

3.11. В случаях **замены, отмены или переноса** спектакля при отказе граждан и организаций от замены билетов на другие спектакли текущего

репертуара производится выплата денежных средств, в размере 100% стоимости приобретенных билетов.

3.12. 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 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.

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

3.14. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

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

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

3.17. Стоимость брони, доставки, комиссионных и сервисных сборов, а также любых других наценок, которые Покупатель уплатил при покупке билета (билетов), не возвращается.

3.18. Билеты, приобретенные по коллективным заявкам (в том числе на целевые спектакли) за счет средств предприятий и полученные зрителями на безвозмездной основе, возврату и обмену не подлежат.

3.19. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли Театра.

4. Порядок посещения мероприятий

4.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

4.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку. Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

Дети до 3-х лет проходят бесплатно на одно место со взрослым. С одним взрослым может прийти только один ребенок. Ребенку с 3-х лет должен приобретаться отдельный билет. В случае сомнения в возрасте ребенка, контролер на входе в фойе имеет право потребовать свидетельство о рождении.

4.3. На вечерние спектакли допускаются дети с 14 лет в сопровождении взрослого. Дети младше рекомендованного театром возраста на спектакли не допускаются. Необходимо учитывать возрастные рекомендации к спектаклям Театра.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.15. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

4.16. 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.

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

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

По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к заместителю директора по организации зрителя, дежурному администратору или позвонить по телефону 22-01-04.

Приложение № 1

Форма Заявления на возврат театральных билетов на спектакли
БУК г. Омска «Драматический Лицейский Театр»

Директору БУК г. Омска
«Драматический Лицейский Театр»
О.Н. Симоновой от

(Ф.И.О. полностью)

Адрес регистрации _____

Документ удостоверяющий личность _____

Контактный телефон _____

Адрес эл. почты _____

З А Я В Л Е Н И Е

В связи с /нужное подчеркнуть/

отменой/заменой/переносом мероприятия,

личными причинами _____

(указать причину возврата)

прошу вернуть мне стоимость театрального -(ых) билета -(ов), приобретённого -(ых)

(указать способ оплаты: наличный расчет или оплата банковской картой)

1. Серия__ № _____ Системный № _____ Цена билета_____

2. Серия__ № _____ Системный № _____ Цена билета_____

3. Серия__ № _____ Системный № _____ Цена билета_____

4. Серия__ № _____ Системный № _____ Цена билета_____

в количестве ____ шт. на сумму _____ рублей

(сумма цифрами и прописью)

На спектакль _____

Дата спектакля «__» _____ г

Организация, продавшая билеты, уполномоченное лицо и т.п. _____

(указать место покупки, адрес кассы) _____

Я _____, даю свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с федеральным законом от «27» июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»

Приложение:

- кассовый чек

- билет -(ы) в количестве ____ шт.

Дата «____» 20__ года

Подпись _____ / _____
личная подпись (расшифровка подписи)