

Приложение
к приказу ГБУК «САТД им.
М.Горького»
от 9.01.2024 № 1а

Правила продажи и возврата билетов, абонементов
на проводимые государственным бюджетным учреждением культуры
«Самарский академический театр драмы им. М. Горького»
культурно-зрелищные мероприятия

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила (далее – Правила) содержат основные положения продажи билетов (в том числе электронных), регулируют взаимоотношения между физическим лицом (зрителем) и государственным бюджетным учреждением культуры «Самарский академический театр драмы им. М. Горького» (далее – ГБУК «САТД им. М. Горького», Театр), осуществляющим организацию и проведение спектаклей, концертов, творческих вечеров, иных художественно-творческих мероприятий, на посещение которых реализуются театральные билеты.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

Мероприятие — спектакли, концерты, творческие вечера и иные художественно-творческие мероприятия.

Билет – документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, подтверждающий право доступа на мероприятие;

Электронный билет – документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, сформированный в электронном виде, подтверждающий право доступа на Мероприятие;

Канал распространения – путь, используемый для доставки билета от Театра к Зрителю. В частности, к каналам распространения относятся: билетная касса Театра, официальный сайт Театра в системе Интернет (далее – сайт), агенты по продаже билетов, распространители. Информация об официальных каналах распространения опубликована на сайте Театра.

Зритель – физическое лицо, действующее в личных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, оплатившее билет, электронный билет и имеющее право на посещение Мероприятия.

1.3. Приобретая билет, электронный билет Театра, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи билетов и посещения Театра.

1.4. Билет, электронный билет Театра является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры. В билетных кассах Театра, по иным каналам распространения осуществляется продажа билетов на бланках, напечатанных типографским способом, на официальном сайте Театра осуществляется продажа электронных билетов, сформированных в автоматизированной информационной билетной системе Театра в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации.

1.5. Билет, напечатанный типографским способом, не дублируется.

1.6. Билет, электронный билет действителен для одного лица, независимо от возраста.

1.7. В соответствие с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета/электронного билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билете/электронном билете, абонементе), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

1.8. Контроль прохода зрителей в Театр осуществляется по билетам, электронным билетам с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

1.9. При проходе на мероприятие, Театр оставляет за собой право выборочной проверки документов, и идентификации личности Зрителя в целях подтверждения прав на электронный билет, оплаченный на официальном сайте Театра, в том числе и в рамках специальных программ. При выявлении факта использования электронного билета с нарушением установленных Правил, администрация Театра вправе принять решение запретить посещение Зрителем Мероприятия без возмещения затрат на покупку электронного билета.

1.10. Билет, электронный билет в Театр с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по предоставлению услуги, администрация Театра вправе принять решение о запрете посещения Мероприятия.

1.11. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета, электронного билета в случае приобретения их с рук у физических лиц, не являющихся представителями Театра и/или иного официального канала распространения. При выявлении факта незаконного приобретения или использования билета, электронного билета администрация Театра вправе принять решение о запрете посещения Мероприятия.

1.12. В случае опоздания Зрителя на Мероприятие, или нарушения Правил посещения Театра, Театр не возмещает Зрителю стоимость билета/электронного билета.

1.13. Билеты, приобретенные Зрителем в рамках акций и/или специальных программ Театра, к возврату не принимаются.

2. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В КАССАХ ТЕАТРА

2.1. Местонахождение Театра, схема проезда, адреса и режим работы театральных касс размещены на официальном сайте Театра по адресу: <https://dramtheatre.ru>.

2.2. Продажа билетов на коллективное посещение Театра в количестве от 10 штук может осуществляться с предварительным бронированием по телефону (846)332-59-72. Если забронированные на коллективное посещение Театра билеты не выкуплены в течение 48 часов, бронь автоматически снимается, билеты вновь поступят в продажу.

2.3. В случае утраты и/или порчи билет не восстанавливается.

3. ПРИОБРЕТЕНИЕ И ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ В БИЛЕТНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ НА САЙТЕ ТЕАТРА

3.1. Настоящий раздел Правил регулирует отношения, возникающие между Зрителем и Театром в случае приобретения билетов на сайте в билетно-информационной системе.

3.2. Регистрируясь в билетно-информационной системе, Зритель выражает согласие соблюдать Правила, установленные в процессе покупки и получения билета.

3.3. Для заказа и приобретения билетов на сайте необходимо последовательно осуществить следующие шаги:

- 1) Выбрать нужное Мероприятие и нажать кнопку «Купить билеты».
- 2) На схеме зала выбрать билеты. Для этого достаточно кликнуть по выбранному месту на схеме зала. О стоимости билета можно узнать, если навести курсор на интересующее место, а также по цветовой разбивке, обозначенной над схемой зала. После того, как выбор сделан, нажать кнопку «Купить билеты» в нижнем правом углу окна.
- 3) На этапе «Оформление заказа» необходимо удостовериться в правильности сделанного выбора. На этом этапе из заказа можно удалить один или несколько билетов.
- 4) Ввести личные данные: имя и фамилия, мобильный телефон, адрес электронной почты. Ознакомиться с правилами покупки билетов и отметить галочкой согласие с Правилами.
- 5) Нажать кнопку «Перейти к оплате».
- 6) Ввести данные личной банковской карты и нажать кнопку «Оплатить». После этого откроется окно для ввода пароля на подтверждение платежа,

а на мобильный телефон придет «смс» от банка, выпустившего введенную банковскую карту, с кодом подтверждения платежа. Необходимо ввести код из «смс» в соответствующее поле и нажать кнопку «Оплатить».

7) При успешном проведении операции с банковского счета снимается сумма в размере стоимости заказа. В следующем окне можно откликнуться на предложение распечатать оплаченные билеты. Одновременно с этим электронные билеты также отправляются на электронную почту, указанную на этапе «Оформление заказа». Электронный билет необходимо распечатать на принтере.

3.4. Если платеж не проведен, заказанные билеты вновь поступят в продажу в течение 30 минут с момента оформления заказа. Повторить попытку оплаты билетов возможно в течение 20 минут после оформления заказа.

3.5. Возврат Зрителем электронного билета, а также возврат платежа производится в срок не позднее, чем за 72 часа до начала Мероприятия. Возврат стоимости билета осуществляется на банковскую карту, с которой был произведен платеж.

3.6. В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ «Основы законодательства РФ о культуре» денежные средства за билет возвращаются в следующем порядке:

- за 10 и более дней до мероприятия – 100%;
- от 10 до 5 дней до мероприятия – 50% стоимости билета;
- от 5 до 3 дней до мероприятия – 30% стоимости билета;
- менее чем за 3 дня до мероприятия денежные средства возврату не подлежат.

3.7. В целях осуществления возврата билета и получения денежных средств, Зрителю необходимо в свободной письменной форме обратиться с соответствующим запросом по адресу электронной почты: afisha_help@afisha.ru или support@afisha.ru.

Обработка запросов на осуществление возврата денежных средств за электронные билеты осуществляется в рабочие дни с 10 до 18 часов.

3.8. По всем возникающим вопросам при оформлении заказа, возврате приобретенных билетов необходимо обращаться в техническую поддержку по телефону или адресу электронной почты, указанному на сайте Театра.

3.9. Администрация сайта оставляет за собой право отказать пользователю в создании заказа при наличии признаков злоупотребления в использовании сервиса, в том числе, при большом количестве аннулированных заказов.

3.10. Театр не несет ответственности за временное и/или постоянное прекращение работы билетно-информационной системы, а также за ошибки и сбои билетно-информационной системы.

3.11. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при осуществлении возврата платежей.

4. ВОЗВРАТ БИЛЕТА ПРИ ОТМЕНЕ, ЗАМЕНЕ И ПЕРЕНОСЕ МЕРОПРИЯТИЯ

4.1. При отмене, замене или переносе Мероприятия Зритель вправе осуществить возврат Театру приобретенных билетов и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

4.2. Билеты, приобретенные на Мероприятие, которое было впоследствии заменено или перенесено, действительны на вновь объявленное Мероприятие, либо по желанию Зрителя могут быть возвращены по месту нахождения канала распространения.

4.3. Возврат билетов в случаях замены или переноса Мероприятия производится до назначенного времени начала Мероприятия в день его проведения.

4.4. В случае отмены Мероприятия возврат билетов Театром производится в срок со дня распоряжения об отмене Мероприятия до даты истечения десятидневного срока (включительно) после даты Мероприятия.

4.5. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно стоимости, указанной на билете.

4.6. Информация о замене или отмене Мероприятия и сроках возврата билетов размещается в доступном для зрителей месте в кассах и на сайте Театра.

5. ВОЗВРАТ БИЛЕТА ПРИОБРЕТЕННОГО В КАССАХ ТЕАТРА

5.1. Оформление возврата стоимости приобретенного билета может быть осуществлено любым заинтересованным лицом в кассе Театра в срок не позднее, чем за 72 часа до начала Мероприятия при условии предъявления билета и кассового чека, подтверждающего покупку.

5.2. Возврат стоимости билета осуществляется наличными денежными средствами или, в случае если оплата была произведена по безналичному расчету банковской картой, на банковскую карту, с которой был произведен платеж.

6. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ ПО ИНИЦИАТИВЕ ТЕАТРА

6.1. Прием билетов к возврату и возврат денежных средств, в случае отмены или переноса на иную дату Мероприятия, осуществляется по месту нахождения канала распространения, расчет производится в наличном или безналичном порядке аналогичном порядку приобретения.

Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются в полном объеме согласно стоимости, указанной на билете.

6.2. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, которые Театр не мог разумно предвидеть и предотвратить, и которые приостанавливают работу Театра, ограничивают и/или полностью приостанавливают допуск Зрителей и работников в Театр, на сайте Театра размещается информация о возникновении обстоятельств непреодолимой силы, что будет являться надлежащим уведомлением Зрителей о невозможности оказания услуг Театром.

Как только вышеуказанные обстоятельства прекратятся, Театр обязуется уведомить об этом Зрителей не позднее дня, следующего за днем прекращения действия таких обстоятельств, путем размещения соответствующей информации на сайте Театра.

6.3. В случае принятия законодательных актов, нормативных правовых документов федерального, регионального значения, постановлений, предписаний должностных лиц, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический надзор, органов законодательной, исполнительной власти Самарской области в период режима чрезвычайной ситуации или при возникновении угрозы распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, либо в период осуществления на соответствующей территории ограничительных мероприятий, которые вводят ограничения определенным категориям граждан (в частности, в возрасте 65 лет и старше) на посещение Мероприятий, допуск такой категории граждан в Театр будет прекращен.

Зрители вправе вернуть денежные средства за приобретенные билеты согласно стоимости, указанной на билете, в сроки, определенные локальным правовым актом Театра, принятым с учетом положений законодательных актов и нормативных документов, установивших ограничительные мероприятия в порядке, установленном настоящими Правилами.

На сайте Театра в течение 1 (одного) дня после официального опубликования соответствующего нормативного правового документа, указанного в абзаце первом настоящего пункта и принятия соответствующего локального нормативного документа Театра, размещается информация о введении ограничений, что будет являться надлежащим уведомлением о невозможности Театра оказывать свои услуги определенной категории зрителей.

Как только вышеуказанные ограничения будут сняты, Театр обязуется уведомить об этом Зрителей не позднее дня, следующего за днем прекращения действия таких ограничений, разместив соответствующую информацию на сайте Театра.