

Приложение
к приказу директора
ГАУК «Рязанский
музыкальный театр»

от «09» 01 2024 г. № 7

**Правила продажи, возврата и обмена билетов/абонементов и посещения
Государственного автономного учреждения культуры
«Рязанский областной музыкальный театр»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи, возврата и обмена билетов, абонементов и посещения Государственного автономного учреждения культуры «Рязанский областной музыкальный театр» (далее – Правила) разработаны в соответствии с «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС 09.10.1992 № 3612-1), Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части», (в ред. от 10.08.2020 года), постановлением Правительств РФ от 18.09.2020 № 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», приказом Министерства культуры РФ от 17.12.2008 № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности», Уставом ГАУК «Рязанский областной музыкальный театр» (далее – Музыкальный театр/Театр) иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации и Рязанской области и регламентируют порядок Филармонии Покупателей (далее – Зритель) по продаже и возврату билетов и абонементов на спектакли, концерты, представления и другие творческие мероприятия, проводимые Музыкальным театром (далее – спектакль, концерт, мероприятие), а также правила посещения мероприятий Музыкального театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Зрителей путем размещения в кассовом зале, на официальном сайте Музыкального театра www.romust.ru и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием 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 Музыкальным театром и Зрителем по покупке-продаже билетов и абонементов.

1.3. Музыкальный театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация театра оставляет за собой право в исключительных случаях вносить изменения в афишу, состав исполнителей, последовательность и сроки

мероприятий в абонеентах, осуществлять их перенос с предварительным уведомлением Зрителя на сайте, кассовом зале, через билетного оператора и СМИ.

2. Общие правила продажи билетов/абонеентов на мероприятия

2.1. Предварительная продажа билетов/абонеентов осуществляется:

2.1.1. В кассе Театра.

2.1.2. На официальном сайте Театра www.romust.ru.

2.1.3. Уполномоченными представителями (далее – распространителями).

2.1.4. На сайте билетного оператора.

2.2. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с покупателем. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает в установленном порядке форму билета на проводимые зрелищные мероприятия как бланк строгой отчетности, содержащий следующие реквизиты:

а) наименование документа, шестизначный номер и серию;

б) наименование и организационно-правовая форма, данные учредителя;

в) местонахождение Театра;

д) вид и наименование услуги;

е) стоимость услуги в денежном выражении;

ж) иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги.

Бланк билета должен содержать отрывные части (корешок, контроль). На корешке дублируется серия и номер бланка.

2.3. Театр вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов и абонеентов на проводимые зрелищные мероприятия и внесение дополнительной информации на них.

2.4. В соответствии с требованиями ФЗ от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая билет, следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятий Театра (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (или их законных представителях).

2.5. Наличие билетов/абонеентов на конкретные даты и мероприятия, а также о возможности бронирования билетов, наличии льгот и правилах посещения можно уточнить по телефонам +7 (4912) 45-81-13, 21-10-26.

2.6. Оплачивая билет/абонемент на мероприятие, проводимое Музыкальным театром, зритель подтверждает факт заключения с ним договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с данными Правилами и принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил.

2.7. Билет/абонемент Театра с исправлениями и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает учреждение от каких-либо обязательств по нему.

2.8. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета/ абонеента в случае приобретения его не в местах согласно пп. 2.1.1.-2.1.4.

2.9. Реализация билетов по цене, превышающей цену, указанную в билете, не допускается.

2.10. Допуск на мероприятия производится по билетам/абонеентам. Билет и абонемент действителен только на одно лицо, независимо от возраста.

2.11. Театр обеспечивает доступность посещения мероприятий инвалидами и другими маломобильными гражданами. При приобретении билетов необходимо проинформировать билетного кассира о приобретении билета/абонеента для данной категории граждан, с целью получения более полной информации о возможности посещения Театра.

2.12. Билет/абонемент необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

2.13. При выявлении факта незаконного приобретения или использования билета/абонементов администрация Театра может принять решение о запрете посещения зрителем мероприятия.

2.14. Утраченные покупателем билеты/абонементы на мероприятие не восстанавливаются.

2.15. Пропущенное абонементное мероприятие (спектакль, концерт и т.п.) не может быть компенсировано.

2.16. Приобретая билет, Зритель дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся паспортные данные и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром в целях:

- продажи, возврата билетов на мероприятия/концерты, проводимые Театром, а также 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.

Театр гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

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

3. Продажа билетов/абонементов в кассе Театра

3.1. Зритель может приобрести билеты/абонементы на мероприятия в кассе Театра по адресу: 390023, г. Рязань, ул. Циолковского, д. 12.

3.2. При продаже билетов/абонементов покупателям в кассе Театра покупателю выдается одновременно билет установленной формы и кассовый чек.

3.3. Продажа билетов/абонементов в кассе Театра производится за наличный расчет и по картам платежных систем МИР, VISA, MasterCard и других, в российских рублях по указанным на билетах ценам.

3.4. Бронирование билетов в кассе Театра производится не более чем на трое суток. По истечении данного срока бронь снимается автоматически. За сутки до начала мероприятия места в кассе Театра не бронируются, а ранее забронированная и невыкупленная бронь снимается.

3.5. Входной билет на мероприятие, без указания конкретного места, выпускается в реализацию через кассу Театра при аншлаговой наполняемости. Входной билет не гарантирует предоставления места на кресле в зрительном зале. В таких случаях место зрителя в зале определяет дежурный администратор зала непосредственно перед началом мероприятия.

3.6. За 30 минут до начала мероприятия касса Театра в первую очередь, осуществляет продажу билетов на текущее мероприятие.

4. Продажа электронных билетов/абонементов

4.1. Оформление электронных билетов/абонементов осуществляется через сайт Театра посредством использования Системы Quick Tickets.

4.2. Возраст Зрителя, осуществляющего их оформление, должен быть не менее 14 лет.

4.3. Оформление электронных билетов/абонементов может производиться только на мероприятия, опубликованные Театром на сайте Оператора.

4.4. Покупатель может оформить за один раз не более 5 билетов.

4.5. При оформлении электронных билетов/абонементов Покупатель должен:

4.5.1. Нажать на кнопку «Купить билет»/Афиша/Спектакль.

4.5.3. Выбрать дату и время проведения мероприятия.

4.5.4. Выбрать желаемое место или места на схеме зала (если это необходимо).

4.5.5. Ввести требуемые идентификационные данные.

4.5.6. Внимательно проверить, указанные идентификационные данные.

4.5.7. Оформить покупку электронных билетов/абонементов нажатием соответствующей кнопки «Купить» в интерфейсе Системы, и осуществить оплату способами, предусмотренными в Системе.

4.6. Электронные билеты/абонементы считаются оформленными с момента формирования Подтверждения. Подтверждение направляется Покупателю на указанный им адрес электронной почты.

4.7. Подтверждение включает в себя:

4.7.1. Наименование Учреждения культуры.

4.7.2. Наименование мероприятия.

4.7.3. Дату проведения мероприятия.

4.7.4. Время начала мероприятия.

4.7.5. Место или места в зале.

4.7.6. Время оформления электронного билета/абонемента.

4.7.7. Статус.

4.7.8. Уникальный код.

4.7.9. Штрих-код.

4.7.10. Дополнительную справочную и рекламную информацию.

4.8. До момента оформления электронных билетов/абонементов Покупатель может в любой момент отказаться от дальнейшего продолжения процедуры оформления.

4.9. Правила допуска на мероприятие Театра при покупке электронных билетов/абонементов:

4.9.1. Допуск Зрителя в здание Театра осуществляется при предъявлении Подтверждения.

4.9.2. Зритель не обязан получать билет в кассе Театра, так как на входе осуществляется проверка электронных билетов/абонементов с помощью считывания уникального штрих-кода.

4.9.3. Подтверждение может быть предоставлено на бумажном или электронном носителе, позволяющем считать с него уникальный штрих-код.

4.9.4. Контроль за достоверностью информации, указанной в Подтверждении, осуществляется сотрудником Театра с использованием Системы. При проверке штрих-кода и уникального кода, система дает либо положительный результат проверки, либо отрицательный. При положительном результате Зритель допускается на мероприятие, при отрицательном — не допускается.

4.9.5. Сотрудник Театра для подтверждения достоверности информации имеет право запросить у Зрителя документ, подтверждающий его личность. В случае не предоставления такого документа Зрителю может быть отказано в допуске на мероприятие.

4.9.6. В случае если на одно имя оформлено 2 и более электронных билетов/абонементов, и невозможно считать штрих-код или предоставить уникальный код для идентификации всех лиц, такие лица должны осуществить проход на мероприятие в сопровождении Зрителя, на имя которого осуществлялось оформление электронных билетов/абонементов. В случае предоставления штрих-кода или уникального кода присутствие Покупателя, на имя которого осуществлялось оформление электронных билетов/абонементов, для прохода остальных лиц не обязательно.

4.9.7. Зритель не имеет право:

а) проходить на мероприятие по одному Подтверждению более одного раза;

б) подделывать Подтверждения и вносить в них какие-либо изменения.

4.10. Конфиденциальность:

4.10.1. Покупатель обязан хранить в тайне реквизиты, указанные в Подтверждении, особенно уникальный код и штрих-код, и предоставлять эти данные лично сотруднику Театра.

4.10.2. Покупатель обязан не передавать Подтверждение третьим лицам, за исключением случаев, если он не осуществлял оформление электронных билетов/абонементов в интересах таких лиц.

4.11. Оператор осуществляет обработку персональных данных с целью предоставления услуг по оформлению электронных билетов/абонементов через сайт Системы. Персональные данные Клиента передаются Театру в объеме, необходимом для его идентификации при допуске на мероприятие.

4.12. Соглашаясь с настоящими правилами, Покупатель дает свое согласие на обработку персональных данных, включая: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уничтожение, передачу Театру.

4.13. Покупатель соглашается, что данные внутренней автоматической системы аудита действий всех пользователей Системы могут использоваться для решения спорных ситуаций, в том числе в качестве доказательств в суде.

4.14. Покупатель имеет право обращаться в службу заботы Системы, используя контакты, опубликованные на сайте Системы.

5. Продажа билетов/абонементов распространителями

5.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству зрителей, Театр заключает договоры гражданско-правового характера с уполномоченными представителями на реализацию билетов и абонементов на зрелищные мероприятия (далее - распространители), список которых публикуется на официальном сайте Театра.

5.2. При продаже билетов/абонементов покупателям через распространителей покупателю выдается билет установленной формы или абонемент.

5.3. Продажа билетов, абонементов производится по ценам, указанным на билете, при этом распространители не вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые Филармония ответственности не несет.

6. Продажа/предоставление льготных билетов/абонементов/бесплатных билетов

6.1. Под льготой понимается снижение первоначальной стоимости билета на мероприятия, организуемые Театром, для каждой категории льготников.

6.2. Скидки и льготы для различных групп зрителей предоставляются на все мероприятия Театра. Их размер и количество регулируется приказом директора Театра.

6.3. Льготные билеты/абонементы для разных категорий зрителей, определенных приказом директора Театра, продаются только через кассу Театра по предъявлению оригинала документа, подтверждающего право на льготу.

6.4. Право на получение бесплатных билетов имеют следующие категории зрителей:

- Герои Советского Союза
- Герои России
- Герои Социалистического Труда
- Инвалиды ВОВ
- Участники ВОВ
- Труженики тыла во время ВОВ
- Жители блокадного Ленинграда
- Незаконно репрессированные граждане
- Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей
- Дети инвалиды (на детские спектакли).

6.5. Право на получение льготных билетов имеют следующие категории зрителей:

- Инвалиды (кроме инвалидов Великой Отечественной войны)

- Участники боевых действий и локальных войн
- Лица, пострадавшие в результате Чернобыльской катастрофы
- Ветераны (кроме ветеранов Великой Отечественной войны)
- Помощники по долговременному уходу за лицами пожилого возраста и инвалидами
- Дети-члены многодетной семьи на детские спектакли (возрастной ценз 0+, 6+) с

50% оплатой билета.

6.6. Возврат билетов/абонементов со скидкой не осуществляется.

6.7. При групповом посещении Театра бесплатные/льготные билеты предоставляются по предварительной письменной заявке на имя директора Театра через отдел маркетинга (тел. 45-80-56).

7. Возврат денежных средств и обмен билетов/абонементов, приобретенных в кассе и у распространителей

7.1. Возврат денежных средств за билеты осуществляется в кассе Театра на основании письменного заявления покупателя, при предъявлении документа удостоверяющего личность.

7.2. К возврату принимаются билеты, купленные в кассе Театра и у распространителей, с неповрежденным контролем и наличием кассового чека.

7.3. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы, оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Театром, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными и не принимаются к возврату.

7.4. В случае утраты, порчи билета, билет восстановлению и обмену не подлежит.

7.5. Возврат денежных средств за билет, оплаченный безналичным расчетом, производится так же безналичным перечислением на карту или счет, с которого была произведена оплата, в сроки, установленные банком-эмитентом.

7.6. Обмену могут подлежать билеты на указанное в билете мероприятие с изменением категории места, на основании письменного заявления покупателя о возврате билета без удержания комиссии. Обмен билета с меньшей стоимостью на билет с большей стоимостью производится с доплатой разницы стоимости билетов. Обмен билета с большей стоимостью на билет с меньшей стоимостью не производится.

7.8. Возврат абонементов не производится. Театр оставляет за собой право, в исключительных случаях, заменять мероприятие, состав исполнителей, а также перенести мероприятие на другой день и время. При переносе на другой день Театр информирует владельца абонемента по оставленному им номеру телефона или адресу электронной почты (если покупатель предоставил контактную информацию и оформил свое согласие на получение информации в электронном виде).

7.9. Информация о замене или отмене мероприятия и сроках возврата билетов вывешивается в кассовом зале, на официальном сайте, официальных страницах Театра в социальных сетях.

7.10. Билеты по групповой заявке и билеты, приобретенные за счет средств юридических лиц /индивидуальных предпринимателей, подлежат возврату только через данных юридических лиц /индивидуальных предпринимателей.

7.11. В случае отмены, замены либо переноса мероприятия по инициативе Театра зрителю возмещается полная стоимость билета. Оформить возврат билетов можно с момента официального оповещения на сайте Театра об отмене, замене либо переносе мероприятия до времени начала мероприятия, указанного в билете (если иное не установлено приказом директора Театра). Замена исполнителя не является основанием для возврата денежных средств.

7.12. В случае отмены, замены либо переноса мероприятия Театр вправе предложить зрителю посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Театром мероприятие либо вернуть стоимость билета.

7.13. В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия по его инициативе (за исключением случаев отказа от посещения 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), менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, билет возврату не подлежит.

7.14. В случае опоздания или отказа покупателя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия по его инициативе (за исключением случаев отказа от посещения 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 билетов, осуществляется на следующих условиях:

- не позднее, чем за 10 (десять) дней до даты проведения мероприятия возвращается 100% стоимости билета;
- менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до даты проведения мероприятия возвращается 50% стоимости билета;
- менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до даты проведения мероприятия возвращается 30% стоимости билета.

7.15. Покупателю выдаются или перечисляются на счет деньги за билет за вычетом компенсационных расходов (комиссии) и передается кассовый чек на удержание комиссии.

7.16. В случае отмены или переноса мероприятия возврат билетов производится в течение 3-х рабочих дней после даты мероприятия с возмещением полной стоимости билета и при наличии кассового чека.

7.17. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимое Театром зрелищное мероприятие в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя:

7.17.1. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных Зрителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

7.17.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Театр через билетную кассу.

7.17.3. Представление заявления о возврате в Театр производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

7.17.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета.

7.17.5. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

7.17.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр делает отметку на копии заявления о возврате, о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения.

7.17.7. В срок, не превышающий 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов Театр осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 7.17.14 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

7.17.8. О принятом решении, об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 7.17.14 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (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 посетителю решения Театра об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

7.17.9. О принятом решении, о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Театр не позднее 3 (трех) дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

7.17.10. Денежные средства выплачиваются по номинальной цене, указанной в билете.

7.17.11. При возврате билета, купленного в кассе с помощью банковской картой, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен и чек. Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

7.17.12. Администрация Театра оставляет за собой право изменять и дополнять порядок и сроки возврата билетов и денежных средств в соответствии с текущей обстановкой в пределах, не противоречащих российскому законодательству.

7.17.13. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет рассчитывается Театром в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

7.17.14. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета представлено в Театр не менее чем за 3 (три) дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 7.17.2 – 7.17.5 настоящих Правил.

7.18. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые Театром зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя:

7.18.1. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

7.18.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Театр либо в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет. Адрес электронной почты для отправки – muzteatr.rzn@mail.ru

7.18.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Театр производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета, а также копия кассового чека:

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

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

7.18.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 7.18.2 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 7.18.4 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 7.18.2 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 7.18.3 и 7.18.4 настоящих Правил, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

7.18.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр 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).

7.18.8. Театр в течение 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 (тридцати) дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 7.18.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр в полном объеме документов, указанных в пункте 7.18.4 настоящих Правил.

7.18.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Театр принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 7.18.12 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

7.18.10. О принятом решении, об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 7.18.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (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;

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

Способ сообщения посетителю решения Театра об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

7.18.11. Театр не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Театра о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств способом, который был использован при покупке билета в соответствии с положениями, определенными пунктами 7.17.10 –7.17.12 настоящего положения.

7.18.12. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий;

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 7.18.6 настоящих Правил) представлены в Театр;

в) документы, указанные в пункте 7.18.4 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 7.18.2 –7.18.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет, приобретенный до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

7.19. Порядок и условия возврата посетителем билетов на проводимые Театром зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

7.19.1. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

7.19.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Театр или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет. Адрес электронной почты для отправки – muzteatr.rzn@mail.ru.

7.19.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Театр производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

7.19.4. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета на посещение зрелищного мероприятия, а также копия кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

7.19.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

7.19.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 7.19.2 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 7.19.4 настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 7.19.2 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 7.19.4 настоящих Правил, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

7.19.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника 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 со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

7.19.8. В течение 10 (десяти) дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 (двадцати) дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 7.19.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр в полном объеме документов, указанных в пункте 7.19.4 настоящих Правил.

7.19.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 7.19.12 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

7.19.10. О принятом решении, об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 7.19.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

- направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения Театра об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

7.19.11. О принятом решении, о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета Театр не позднее 3 (трех) дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Театра о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств способом, который был использован при покупке билета в соответствии с положениями, определенными пунктами 7.17.10 – 7.17.12 настоящего положения.

7.19.12. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе возвратить билет, абонемент при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 7.19.6 настоящих Правил) представлены в Филармонию либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 7.19.4 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 7.19.2 — 7.19.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 (четырнадцати) дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета.

8. Правила посещения Музыкального театра

8.1. Правила посещения Театра разработаны в целях создания максимально комфортных и безопасных условий для пребывания и отдыха зрителей и обязательны для всех посетителей.

8.2. Фактом приобретения входного билета/абонемента зритель дает свое согласие на соблюдение настоящих Правил посещения Музыкального театра.

8.3. Вход зрителей в фойе театра начинается строго за 30 минут до начала мероприятия, вход в зрительный зал – за 15 минут до начала.

8.4. Вход зрителей в здание Театра осуществляется строго при предъявлении контролеру Театра билета, в котором указаны соответствующие дата и время начала мероприятия.

8.5. Вход в зрительный зал после 3-го звонка разрешается только по приглашению администратора или контролера билетов.

8.6. Зритель должен сидеть только на указанном в билете месте, а также по просьбе администратора залов или контролера билетов предъявить билет.

8.7. Дети до 5 лет на вечерние мероприятия не допускаются.

8.8. Дети старше 5 лет на вечерние мероприятия с возрастным цензом 12+ допускаются только в сопровождении законных представителей.

8.9. Фото/видео/аудио съемка (запись) мероприятий запрещена. В случае осуществления такой съемки (записи) без предварительного разрешения администрации, сотрудники Театра вправе изъять носители информации на время проведения мероприятия.

8.10. Запрещается проносить в зал крупногабаритные предметы, сумки и пакеты, напитки, в том числе алкогольные, и продукты питания.

8.11. Верхнюю одежду, головные уборы, большие сумки и объемные предметы необходимо сдать в гардероб.

8.12. Администрация не несет ответственность за ценные вещи, сданные в гардероб и забытые в помещении Театра, а также за утерянные во время нахождения на мероприятии личные вещи зрителей.

8.13. В случае утери номерка гардероба зритель возмещает его стоимость в размере 100 рублей.

8.14. Зритель, потерявший номерок, получает свои вещи, сданные в гардероб, после выдачи всех вещей по номеркам в присутствии сотрудника, ответственного за работу гардероба.

8.15. Курение в здании и на территории Театра строго запрещено (кроме специально оборудованных мест снаружи).

8.16. Администрация и сотрудники вправе запретить проход в Театр зрителю, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в грязной и/или пачкающей одежде.

8.17. Приветствуются вечерние платья и костюмы, а также сменная обувь.

8.18. Администрация убедительно просит зрителей бережно относиться к имуществу Театра и других зрителей.

8.19. За порчу или хищение имущества Театра причинитель вреда обязан возместить ущерб в размере действительной стоимости поврежденного или утраченного имущества.

8.20. Во время проведения мероприятия запрещается вставать с места, разговаривать, ходить по залу. Администрация и сотрудники Театра имеют право попросить зрителя, нарушающего общественный порядок, покинуть помещение зала.

8.21. Зрители не имеют права подниматься без разрешения Администрации на сцену, а также приходить в гримерные комнаты артистов и другие служебные и технические помещения Театра.

8.22. Зрители обязаны вести себя уважительно по отношению к другим гостям и участникам мероприятия, обслуживающему персоналу и сотрудникам Театра.

8.23. При возникновении спорных вопросов зрители имеют право обратиться к главному администратору Театра.

8.24. Приобретая входной билет и посещая Театра, зритель соглашается принять участие в возможной фото/видеосъемке, теле/радиотрансляции мероприятия, и разрешает Администрации использовать фото/видео/аудиозаписи с участием зрителя в рекламных целях.

8.25. Во время мероприятия мобильные средства связи необходимо отключать либо переводить в режим «без звука».

8.26. В случае нарушения настоящих Правил посещения Музыкального театра Администрация и сотрудники Театра могут отказать зрителю в праве нахождения в помещении и удалить гостя из зала. Деньги за входной билет при этом не возвращаются.