

Утверждены
Приказом директора
ГАМТ России
от 18.12.2019 № 147-п

Правила продажи и возврата театральных билетов

Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры
«Государственный академический Малый театр России»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и регламентируют порядок для ГАМТ России (далее – Театр) и Покупателей (далее – Зрителей) по продаже, бронированию и возврату билетов на мероприятия, проводимые Театром.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Театра <http://www.maly.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 Театром и Зрителем по покупке-продаже билетов.

Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Зритель подтверждает факт заключения с Театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с данными Правилами.

1.3. 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 вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления.

1.4. Театральный билет представляет собой документ установленной формы, сформированный в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г. и содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- место проведения мероприятия;
- дату и время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- ряд и место Зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги;
- уникальный штрих-код, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право зрителя на разовое посещение мероприятия и получение услуг Театра, указанных в билете.

Билет действителен для одного лица независимо от возраста.

1.5. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

1.6. Билет с повреждениями, при которых невозможно осуществить его проверку на контроле при входе, исправлениями и/или наклейками признается недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения поддельных билетов, билетов, приобретенных с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения.

1.7. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассах, на сайте или у официальных представителей Театра, считаются действительными для прохода на замененное мероприятие.

1.8. Неиспользованный своевременно театральный билет не дает права входа на мероприятия, проводимые в другие дни.

2. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В КАССАХ ТЕАТРА

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассах Театра, расположенных по адресам:

- г. Москва, Театральный проезд, д. 1
- г. Москва, ул. Большая Ордынка, д. 69, стр. 1

Кассы работают ежедневно с 10.00 до 20.00.

- г. Когалым, Молодёжная ул., 16

Касса работает:

вторник-пятница: с 11:00 до 19:00

суббота-воскресенье: с 11:00 до 18:00

перерыв с 14:00 до 15:00

2.2. Продажа билетов в театральных кассах производится за наличные средства и по банковским картам в российских рублях.

2.3. При покупке в кассе театра билет формируется на бланке строгой отчетности и распечатывается кассиром на термопринтере и передается зрителю с приложением кассового чека на сумму оплаты.

3. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ТЕАТРА

3.1. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном сайте Театра <http://www.maly.ru> в разделах «Афиша» или «Билеты» путем нажатия кнопки «Купить билет», расположенной напротив интересующего мероприятия.

3.2. 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 и электронный чек на сумму оплаты, которые направляются на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа.

3.3. Для посещения мероприятия бланк электронного билета необходимо распечатать. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который будет предъявлен первым.

3.4. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Зритель может пройти на мероприятие по электронному билету, предъявив его в распечатанном виде, в виде файла на мобильном носителе, либо произвести обмен электронного билета на билет, сформированный на бланке строгой отчетности в кассах Театра, назвав свою фамилию, дату спектакля и предъявив распечатанный электронный билет. Процедура обмена электронного билета на билет на

бланкестрогой отчётности является разовой. При утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчётности, повторная выдача билета не производится.

4. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ОФИЦИАЛЬНЫМИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ТЕАТРА

4.1. Официальными партнерами Театра, уполномоченными на распространение билетов на мероприятия ГАМТ России является ООО «МДТЗК» и ООО «Тикет Бэст».

4.2. Продажа билетов на мероприятия Театра производится партнерами на основании договоров заключенных между Театром и:

– ООО «МДТЗК», официальный сайт: www.ticketland.ru.

– ООО «Тикет Бэст» на электронном сервисе по продаже билетов Яндекс.Афиша: afisha.yandex.ru.

4.3. Продажа билетов партнерами производится по официальным ценам, установленным ГАМТ России.

Партнеры вправе взимать плату за оказание Зрителю билета сопутствующих услуг (по бронированию, составлению в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, информированию Зрителей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг). Общая стоимость таких услуг не должна превышать 10% цены билета.

4.4. Реализация билетов осуществляется партнерами посредством своих каналов реализации, например: на официальных сайтах в сети Интернет и в собственных кассах.

Партнеры вправе передать права и обязанности по реализации билетов на мероприятия, проводимые Театром, другим лицам на основании договоров, заключенных в соответствии с Гражданским законодательством Российской Федерации. При этом партнер несет ответственность за действия такого лица перед Зрителями и Театром.

4.5. При покупке билета партнер передает Зрителю билет на бланке, распечатанный на термопринтере или электронный билет, содержащий информацию, указанную в п. 1.4. настоящих правил. Билеты формируются на бланках партнеров и содержат официальную информацию об организации-партнере.

5. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

5.1. Забронировать билеты на спектакли Театра можно в центре бронирования, позвонив по телефону (495) 624 40 46.

5.2. В одном заказе можно бронировать не более 9 мест. Повторное оформление брони одним лицом не допускается. Возможное количество заказов на один спектакль от одного лица – один заказ.

При оформлении заявки необходимо назвать сотруднику Театра свои контактные данные (Ф.И.О.и номер телефона). Сотрудники Театра перезвонят Вам и оформят заказ.

5.3. Заказы, включающие 10 и более билетов, считаются коллективными и оформляются на основании письменного обращения Зрителя на бланке организации. Оформить коллективную заявку и уточнить условия ее подачи можно, позвонив по телефону (495) 625 48 59.

5.4. Выкупить забронированные билеты можно в течение двух полных суток с момента оформления заказа в кассах Театра. По истечении указанного времени, бронь автоматически аннулируется.

5.5. Бронирование билетов полностью прекращается за 7 суток до даты спектакля. Все оформленные и неоплаченные заказы снимаются. В течение недели до начала спектакля Зритель может приобрести билеты на спектакль на сайте или в кассах Театра.

6. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

6.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Зритель, купивший билет на мероприятие, проводимое Малым театром, вправе вернуть его в случае:

- Отмены, замены либо переноса мероприятия, при этом посетителю возмещается полная стоимость билета, в соответствии с п. 6.9. настоящих правил.
- Отказа от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью его родственников. Правила и условия возврата билета при таких обстоятельствах устанавливаются Правительством РФ.
- Отказа от посещения мероприятия по иным причинам. В таком случае возмещаемая стоимость билета зависит от даты его возврата. Если билет возвращен:
 - не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, Зритель вправе получить обратно 100% его цены;
 - менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия - не менее 50% цены билета;
 - менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия - не менее 30% цены билета.

День проведения мероприятия не учитывается при определении даты возврата билетов.

6.2. Стоимость билетов не возвращается в следующих случаях:

- если Зритель при возврате билета не предоставил кассовый или электронный чек, подтверждающий оплату билетов;
- если Зритель вернул билет менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, не включая день проведения мероприятия;
- если билет был продан в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов;
- в случае опоздания на мероприятие и/или непосещения мероприятия по какой-либо причине;
- в случае повреждения, порчи и/или утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

6.3. Театр, при возврате билета, вместо возмещения его стоимости, вправе предложить Зрителю посетить это же зрелищное мероприятие в другое время или другое мероприятие.

6.4. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, а также электронные билеты, приобретенные на официальном сайте Театра (<http://www.maly.ru>).

6.5. Билеты с поврежденным контролем, штрих-кодом, исправлениями, наклейками повреждениями к возврату не принимаются.

Не принимаются к возврату билеты, приобретенные на сайтах или в кассах распространителей театральных билетов, с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения. Оформление возврата таких билетов производится через сайты или кассы таких организаций и по их правилам.

Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

6.6. Возврат денежных средств за билеты, оформленные на бланке строгой отчетности, производится в кассах Театра при условии предъявления оригинала билета с неповрежденным контролем, кассового чека, подтверждающего оплату билетов и при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Стоимость билетов, приобретенных за наличный расчет, возвращается зрителю наличными средствами.

Стоимость билетов, оплаченных банковской картой, осуществляется на банковскую карту, которая была использована при оплате билета.

6.7. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, необходимо отправить сообщение на e-mail: refund@maly.ru, указав номер билета, подлежащего возврату и прикрепив к письму электронный чек на сумму оплаченных билетов. Деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных билетов.

Возврат электронных билетов, замененных на билеты на бланке строгой отчетности, оформляется в соответствии с п. 6.6.

6.8. При замене или отмене мероприятия оформить возврат билетов можно с момента официального оповещения на сайте Театра о замене или отмене мероприятия и до времени начала мероприятия, указанного в билете.

6.9. Билеты, приобретенные у официальных представителей Театра, при замене или отмене мероприятия, возвращаются через сайты или кассы этих организаций и согласно их правилам.

6.10. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на оригинальном бланке билета. Любые суммы, выплаченные третьим лицам сверх официальной стоимости билета, возврату не подлежат.

7. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

7.1. В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, Зритель настоящим дает свое согласие:

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

Театр гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя 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.