

УТВЕРЖДЕНО
Директор Нижегородского государственного
академического театра оперы и балета
им. А.С. Пушкина



Маврина Т.Н.
22.08.2022г

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

**НГБУК «Нижегородский Государственный академический театр оперы и балета им.
А.С.Пушкина»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, 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», 2019 №193 – ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ; Основы законодательства Российской Федерации о культуре № 3612-1 от 09 октября 1992г.

1.2. Настоящий документ содержит основные положения (далее – Правила), регулирующие взаимоотношения Покупателя (Зрителя) и Продавца — государственного бюджетного учреждения культуры Нижегородской области «Нижегородский государственный академический театр оперы и балета имени А.С. Пушкина» (Театра) при продаже и возврате театральных билетов.

1.3. Театральный билет (далее – Билет) является договором на оказание услуг в сфере культуры, и, приобретая его, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи/покупки билетов и требований, предъявляемых при посещении спектакля, а Театр должен оказать услугу в виде показа представления, указанного в билете в установленные дату и время.

1.4. Билет формируется в театральной автоматизированной информационной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г. При покупке в театральных кассах он распечатывается билетным кассиром на бланке строгой отчетности, при покупке на сайте Театра (в электронном виде) распечатывается самим Зрителем на обычной бумаге или сохраняется и показывается контролеру на электронном носителе.

1.5. Билет действителен для одного лица. В билете указываются серия, номер, цена, дата и время проведения спектакля, его наименование, ряд, место и другие реквизиты, характеризующие организатора и специфику оказания услуги.

1.6. 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.

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

1.8. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассе и на официальном сайте Театра (<http://operann.ru/>), и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке-продаже Билетов.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ.

2.1. Покупка театрального билета в кассе Театра:

2.1.1. Покупатель может приобрести билеты на спектакли и мероприятия в кассе Театра по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Белинского, д. 59, ежедневно с 9:30 до 19:00 (без выходных, обед с 14:00 до 14:30). В воскресенье обеденный перерыв с 13.00 до 13.30

2.1.2. Продажа Билетов производится за наличный/безналичный расчет и/или по картам различных платежных систем в валюте РФ, а так же по Пушкинской карте

2.1.3. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефонам: +7 (831)2-34-05-34, +7(831)2-34-05-31, а также на сайте Театра (<http://operann.ru/>).

2.1.4. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра. Комплект действителен для посещения Театра одним лицом – предъявителем Билета, приобретается на каждого Зрителя, независимо от возраста.

2.2. Покупка электронного билета на сайте театра:

2.2.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте Театра (<http://operann.ru/afisha.html>) в разделе «Афиша», путем нажатия напротив интересующего вас мероприятия кнопки «Купить билет» далее вы можете осуществить покупку электронного билета на спектакль (кроме браузера InternetExplorer). Срок брони составляет три дня.

2.2.2. 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, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.2.3. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде или на цифровом носителе. Скан документа или фото не считывается.

2.3. Покупка театрального билета у официальных распространителей:

2.3.1. Продажа театральных билетов также осуществляется через официального распространителя - ООО «КАССИР.РУ Нижний Новгород», Яндекс Афиша.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ.

- 3.1. Возврат театральных билетов производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля, отказа посетителя от посещения мероприятия.
- 3.2. Информация о замене, переносе или отмене спектакля размещается заблаговременно на сайте и на информационных носителях в кассовом зале Театра. Зритель может быть информирован по телефону или по адресу электронной почты.
- 3.3. Билеты, приобретенные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленный спектакль.
- 3.4. Денежные средства за билеты выплачиваются в размере, указанном на бланке билета.
- 3.5. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, замененным и перенесенным спектаклям осуществляется с учетом полученных скидок.
- 3.6. Билеты принимаются к возврату с возмещением их стоимости зрителю только до дня, в который запланирован показ спектакля, а в случаях замены или переноса спектакля – до дня в который изначально планировался показ перенесенного спектакля или запланирован показ поставленного взамен.
- 3.7. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета. Театр оставляет за собой право вносить изменения в состав актеров, занятых в спектакле, без предварительного уведомления зрителей.
- 3.8. Билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, к возврату не принимаются.

4. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ, ПРИОБРЕТЕННЫХ В КАССЕ ТЕАТРА

- 4.1. Зритель (его законный представитель или представитель на основании надлежащим образом оформленной доверенности), желающий вернуть билет, должен лично обратиться в кассу Театра.
- 4.2. Для оформления возврата в кассе, зрителю необходимо представить следующие документы:
- а) Документ, удостоверяющий личность;
 - б) Оригинал Билета (бланк строгой отчетности — БСО). Билет, распечатанный на бланке строгой отчетности, должен быть действительным, соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г., не должен иметь повреждений, исправлений, наклеек. В случае повреждения, порчи, утраты билетов, дубликаты билетов не выдаются и их стоимость не возвращается;
 - в) Кассовый чек;
 - г) Заявление о возврате денежных средств. (у кассира)
- 4.3. Выплата денежных средств за билеты, купленные за наличный расчет в кассе театра, осуществляется в наличной форме с оформлением кассового чека на возврат в течение трех дней с даты подачи заявления.
- 4.4. Выплата денежных средств за билеты, купленные в кассе Театра через банковский терминал, осуществляется на банковскую карту, по которой был проведен платеж с

оформлением чека на возврат. Денежные средства поступают на карту в течение 45 рабочих дней в зависимости от работы банка-эмитента. Обратиться за возвратом денежных средств на банковскую карту может только держатель карты.

4.5. Согласно статьи 52.1 Закона №3612-1

Объём возвращаемых денежных средств.

Причина отказа	Объём возвращаемых средств
Отмена/замена спектакля по инициативе театра	100 % стоимости приобретённого билета. При отмене и замене спектакля, начиная со дня распоряжения об отмене и замене до дня, в который должен был состояться спектакль или запланирован показ, поставленного взамен.
Отказ посетителя от посещения спектакля по уважительной причине (болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника, при наличии документального подтверждения)	100% стоимости билета при предоставлении документа, выданного уполномоченным органом, подтверждающего уважительные причины до дня, в который должен состояться спектакль
Отказ посетителя от посещения спектакля за 10 и более дней до его проведения	100 % стоимости приобретённого билета
Отказ посетителя от посещения спектакля за 5-9 дней и более дней до его проведения	50 % стоимости приобретённого билета
Отказ посетителя от посещения спектакля за 3-4 дней и более дней до его проведения	30 % стоимости приобретённого билета
Отказ посетителя от посещения спектакля менее чем за 3 дня до его проведения	Стоимость билета не возвращается

В случае возврата Билетов на спектакль 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, Зрителю компенсируется 100% стоимости Билета

5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, ПРИОБРЕТЕННЫХ НА САЙТЕ ТЕАТРА

5.1. Объем возвращаемых денежных средств установлен пунктом 4.5 раздела 4 настоящих Правил.

Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, необходимо перейти по ссылке oregann.ru/buy-tickets.html#/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.

На сайте в строке ВОЗВРАТ необходимо ввести номер заказа и номер билета, денежные средства вернутся в сумме, в соответствии с законом.

6. Порядок возврата билетов приобретенных у официальных распространителей — ООО «КАССИР.РУ НИЖНИЙ НОВГОРОД», ЯНДЕКС АФИША

6.1. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассах официальных распространителей, производится в кассах официальных распространителей. Заявления о

возврате денежных средств за билеты подаются зрителями непосредственно официальным распространителям.

6.2. Театр не производит возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассах и на сайтах официальных распространителей. Заявления о возврате денежных средств за билеты, приобретенные в кассах и на сайтах официальных распространителей, Театром к рассмотрению не принимаются.

6.3. Возврат комиссионных сборов и других выплат за услуги официальных распространителей, Театром не производится.

7. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

7.1. Юридическому лицу при бронировании билетов необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы Билетов, банковских реквизитов для выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации. Заявка направляется на электронную почту Театра: teatropera@mail.ru

7.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

7.3. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра, Бланки Билетов будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации, при наличии доверенности.

8. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. Покупатель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

паспортные данные;

иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Театром в целях:

о продажах, возврате билетов на спектакли, 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 покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Уважаемые зрители, если при покупке билетов в режиме онлайн, Вам не пришел бланк заказа на электронную почту, обратитесь по адресу teatropera@mail.ru или на сайте по обратной связи с описанием Вашей проблемы и указанием ваших данных для связи (Ф.И.О. номер телефона, адрес электронной почты) или по тел.: 2-34-05-31, 2-34-05-34