



Министерство культуры Нижегородской области
Нижегородский государственный академический
театр оперы и балета имени А.С. Пушкина

Приказ

«09» февраля 2023 г.

№ 34

Об утверждении Правил продажи и возврата билетов в ГБУК НО «Нижегородский государственный академический театр оперы и балета им. А.С. Пушкина»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов (Приложение).
2. Начальнику отдела по реализации проектов и работы со зрителем Ладониной Е.М. учитывать данные правила при организации работы.
3. Начальнику отдела маркетинга Лобовой А.В. осуществить размещение Правил на официальном сайте ГБУК НО «Нижегородский государственный академический театр оперы и балета им. А.С. Пушкина» в сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела по реализации проектов и работы со зрителем Ладонину Е.М.

Директор

Т.Н. Маврина

УТВЕРЖДЕНОПриказом № 34 от
09.02.2023 годДиректор ГБУК НО
«Нижегородский государственный
академический театр оперы и балета
имени А.С.Пушкина»

Маврина Т.Н.

**ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ
в ГБУК НО «Нижегородский государственный академический
театр оперы и балета им. А.С.Пушкина»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила (далее по тексту — Правила) содержат основные положения продажи билетов, регулируют взаимоотношения зрителя (далее по тексту — Зрителя) и Государственного бюджетного учреждения культуры Нижегородской области «Нижегородский государственный академический театр оперы и балета им. А.С.Пушкина» (далее по тексту — Театр), осуществляющего организацию и проведение культурно-массовых мероприятий, спектаклей, концертов и других зрелищных представлений и мероприятий (далее по тексту — Мероприятия), на посещение которых реализуются билеты Театром.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с "Основами законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 г. № 3612-1), постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 г. № 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" (далее — постановление Правительства РФ №1491), Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 № 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета,

именного абонеента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия" и иным действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Вносить изменения в настоящие Правила Театр имеет право в любое время по своему усмотрению без предварительного уведомления Зрителей. Редакция Правил, утвержденная Приказом руководства Театра и размещенная на официальном сайте Театра и в кассовых залах, (далее – Текущая редакция) является приоритетной по сравнению с предыдущими редакциями. При возникновении разногласий между Зрителем и Театром применяется редакция Правил, действовавшая на момент приобретения билетов Зрителем, при условии, что Зритель сможет указать, какая именно редакция действовала в момент возникновения отношений. В противном случае применению подлежит текущая редакция.

1.4. Билет или электронный билет (далее – билет) является договором на оказание услуг в сфере культуры и, приобретая его, Зритель соглашается с Правилами и принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил реализации Билетов и требований, предъявляемых при посещении Мероприятий, а Театр обязуется оказать услугу в виде показа Мероприятия, указанного в Билете, в установленные дату и время.

1.5. Билет формируется в автоматизированной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. При покупке в кассах билет распечатывается билетным кассиром, при покупке электронного билета на сайте Театра – покупателем самостоятельно на бумаге формата А4 или сохраняется на электронном носителе.

1.6. Контроль прохода зрителей в Театр осуществляется по билетам, распечатанным на типографских бланках и электронным билетам, распечатанным Зрителем самостоятельно в формате А4 или сохраненным на электронном носителе.

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

1.8. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 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 билете), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

На Мероприятия с маркировкой 18+ не допускаются лица, не достигшие совершеннолетия (п.п. 7.1. п.7 ст.11 № 436-ФЗ).

1.9. При проходе на Мероприятие, Театр оставляет за собой право выборочной проверки документов и идентификации личности Зрителя в целях подтверждения прав на Билет. При выявлении факта использования

билета с нарушением установленных Правил администрация Театра вправе принять решение запретить посещение Зрителем Мероприятия без возмещения затрат на покупку Билета.

1.10. Билет должен содержать обязательные реквизиты и соответствовать форме билета, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. Билеты, приобретенные в нарушение настоящих Правил, не соответствующие утвержденным формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры РФ, элементы которых не соответствуют элементам оформления, утвержденным Театром, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными и не дают право Зрителю на посещение Мероприятия и возврат денежных средств. Театр не несет ответственность за подлинность билета в случае приобретения его с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения. Билеты, приобретенные с нарушением настоящих правил и требований, установленных Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», к обмену и возврату не принимаются.

1.11. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук. При выявлении факта незаконного приобретения или использования билета, администрация Театра может 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.

1.13. 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 БИЛЕТОВ

2.1. Покупка театрального билета в кассе Театра:

2.1.1. Покупатель может приобрести билеты на 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 также 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 Мероприятии, 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 Мероприятие (кроме браузера Internet Explorer). 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 официальных распространителей - ООО «КАССИР.РУ Нижний Новгород», Яндекс.Афиша.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

3.1. Настоящий порядок возврата билетов (электронных билетов) устанавливается на основании Постановления Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 (далее – порядок возврата).

Форма заявления на возврат билета (электронного билета) утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

3.2. Возврат билетов (электронных билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса Мероприятия, а также в случае отказа Зрителей от посещения Мероприятия по своей инициативе.

3.3. Информация о замене, переносе или отмене Мероприятия размещается заблаговременно на сайте и на информационных носителях в кассовом зале Театра. Зритель может быть информирован по телефону или по адресу электронной почты.

3.4. Билеты, приобретенные на перенесенное или замененное Мероприятие, действительны на вновь объявленное Мероприятие.

3.5. Денежные средства за билеты выплачиваются в размере, указанном на бланке билета.

3.6. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, замененным и перенесенным Мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

3.7. Билеты принимаются к возврату с возмещением их стоимости Зрителю только до дня, в который запланирован показ Мероприятия, а в случаях замены или переноса Мероприятия - до дня, в который изначально планировался показ перенесенного Мероприятия или запланирован показ поставленного взамен.

3.8. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета. Театр оставляет за собой право вносить изменения в состав актеров, занятых в Мероприятиях, без предварительного уведомления зрителей.

3.9. 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. Порядок и условия возврата Зрителям билетов (электронных билетов), на проводимое Театром Мероприятие в случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия по инициативе Зрителя:

4.1.1. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных Зрителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 № 351.

4.1.2. Заявление о возврате представляется Зрителем (его представителем) в Театр либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронную почту teatropera@mail.ru.

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

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.

4.1.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

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

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

По требованию Зрителя (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 либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.1.7. В срок, не превышающий 10 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 (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Зрителем условий, указанных в пункте 4.1.11 настоящих Правил, и сообщает об этом Зрителю (его представителю).

4.1.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 4.1.11 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает Зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

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

4.1.9. О принятом решении о возврате денежных средств Зрителю (его представителю) Театр не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения Зрителю решения Театра о возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате. Театр осуществляет возврат денежных средств Зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Способ возврата денежных средств Зрителю определен в пунктах 4.4, 4.5 настоящих Правил.

4.1.10. Размер денежных средств, подлежащих возврату Зрителю за неиспользованный билет (электронный билет) указан в пункте 4.6. настоящих Правил и рассчитывается Театром в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

4.1.11. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

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

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Театр не менее чем за 3 дня до дня проведения Мероприятия;

в) билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Театром в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) не будут приниматься к возврату;

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 4.1.2 – 4.1.5 настоящих Правил.

Порядок и условия возврата Зрителям билетов (электронных билетов) на проводимое Театром Мероприятие в случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с его болезнью:

4.1.12. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром Мероприятия в связи с его болезнью Зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью утверждена приказом Минкультуры России от 22.03.2021 № 351.

При обращении лично в кассу Театра Зрителю выдается форма заявления для заполнения.

4.1.13. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Зрителем (его представителем) в Театр либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронную почту teatropera@mail.ru с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия, на которое Зрителем приобретен билет (электронный билет).

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

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

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

а) оригинал неиспользованного билета либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Зрителя, препятствующего посещению им Мероприятия.

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

4.1.17. В случае невозможности представления Зрителем в срок, указанный в пункте 4.2.2 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 4.2.4. настоящих Правил, Зритель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Зрителем в срок, указанный в пункте 4.4.2 настоящих Правил.

В случае подачи Зрителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме Зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в 4.2.3 и 4.2.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения Мероприятия.

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

По требованию Зрителя (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).

4.1.19. Театр в течение 10 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 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 4.2.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр в полном объеме документов, указанных в пункте 4.2.4 настоящих Правил.

4.1.20. 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 (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 4.2.12 настоящих Правил, и сообщает об этом Зрителю (его представителю).

4.1.21. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 4.4.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает Зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает Зрителю (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 Зрителю решения Театра об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

4.1.22. Театр не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств Зрителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), уведомляет Зрителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения Зрителю решения Театра о возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр осуществляет возврат денежных средств Зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Способ возврата денежных средств Зрителю определен в пунктах 4.4, 4.5 настоящих Правил.

4.1.23. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя, Зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный 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 4.2.6 настоящих Правил) представлены в Театр либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения Мероприятия;
- в) документы, указанные в пункте 4.2.4. 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 4.2.2 – 4.2.6 настоящих Правил;

- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) билет (электронный билет), приобретенные до возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия.

4.2. Порядок и условия возврата Зрителям билетов (электронных билетов) на проводимые Театром Мероприятия в случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации:

4.2.1. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждена приказом Минкультуры России от 22.03.2021 № 351.

При обращении лично в кассу Театра Зрителю выдается форма заявления для заполнения.

4.2.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется Зрителем (его представителем) в Театр либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронную почту teatropera@mail.ru с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия, на которое Зрителем был приобретен билет (электронный билет).

4.2.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Театр производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.

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

- а) оригинал неиспользованного билета на посещение Мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Зрителя 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 Зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братьями или сестрами).

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

4.2.6. В случае невозможности представления Зрителем в срок, указанный в пункте 4.3.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 4.3.4. настоящих Правил, Зритель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Зрителем в срок, указанный в пункте 4.3.2 настоящих Правил.

В случае подачи Зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме Зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 4.3.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения Мероприятия.

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

По требованию Зрителя (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).

4.2.8. В течение 10 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 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 4.3.6 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр в полном объеме документов, указанных в пункте 4.3.4 настоящих Правил.

4.2.9. 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 (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Зрителем условий, указанных в пункте 4.3.12. настоящих Правил, и сообщает об этом Зрителю (его представителю).

4.2.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 4.3.12 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает Зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

– вручает Зрителю (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 Зрителю решения Театра об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

4.2.11. О принятом решении о возврате денежных средств Зрителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета) Театр не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения Зрителю решения Театра о возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр осуществляет возврат денежных средств Зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Способ возврата денежных средств Зрителю определен в пунктах 4.4, 4.5 настоящих Правил.

4.2.12. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром 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, Зритель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный 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 4.3.6 настоящих Правил) представлены в Театр либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения Мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 4.3.4 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 4.3.2 – 4.3.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения Мероприятия и не позднее дня проведения Мероприятия;

ж) смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Зрителем билета (электронного билета).

4.3. Выплата денежных средств за билеты, купленные за наличный расчет в кассе театра, осуществляется в наличной форме с оформлением кассового чека на возврат.

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 Закону № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре":

Объем возвращаемых денежных средств

Причина отказа	Объем возвращаемых средств
Отмена/замена Мероприятия по инициативе театра	100 % стоимости приобретённого билета. При отмене и замене Мероприятия, начиная со дня распоряжения об отмене и замене до дня, в который должно было состояться Мероприятие или запланирован показ, поставленного взамен.
Отказ Зрителя от посещения Мероприятия 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 должно состояться Мероприятие
Отказ Зрителя от посещения Мероприятия за 10 и более дней до его проведения	100 % стоимости приобретённого билета
Отказ Зрителя от посещения Мероприятия за 5-9 дней до его проведения	50 % стоимости приобретённого билета
Отказ Зрителя от посещения Мероприятия за 3-4 дня до его проведения	30 % стоимости приобретённого билета
Отказ Зрителя от посещения Мероприятия менее чем за 3 дня до его проведения	Стоимость билета не возвращается

В случае возврата Билетов на Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя 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 4.6 раздела 4 настоящих Правил.

Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, необходимо перейти по ссылке operann.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 Мероприятия, 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 № 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

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела
реализации проектов
и работы со зрителем



Е.М. Ладонина

« 09 » февраль 2023 г.