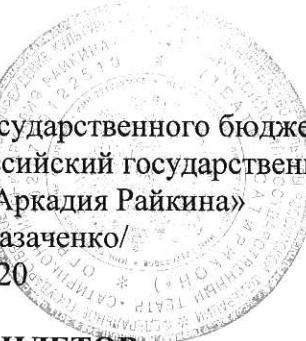


«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российский государственный театр «Сатирикон» имени Аркадия Райкина»

/В. А. Казаченко/

«11 декабря 2020»



ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ, регулирующим деятельность федеральных государственных бюджетных учреждений культуры, Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», иными нормативными правовыми актами, и регламентируют порядок взаимодействия Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российский государственный театр «Сатирикон» имени Аркадия Райкина» (далее по тексту: «Театр») и Покупателя (Зрителя) при купле-продаже и возврате билетов.

1.2. Театр имеет право вносить изменения в настоящие Правила в любое время по своему усмотрению без предупреждения Зрителей. Редакция правил, утвержденная Приказом директора Театра, доводится до сведения Зрителей путем размещения на официальном сайте <http://www.satirikon.ru> и в кассовых залах Театра.

1.3. Вся информация о местонахождении Театра (в том числе, схема проезда), адрес и режим работы театральной кассы находится на сайте <http://www.satirikon.ru/>

1.4. Билет является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры, и может представлять собой, как изготовленный типографским способом бланк, на который наносится информация в соответствии с утвержденной действующим законодательством РФ, формой: серия и номер билета; наименование спектакля; место, дата и время проведения спектакля; ряд и место размещения Покупателя (Зрителя) в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги, так и электронный билет, который формируется посредством и содержит аналогичную вышеуказанной, информацию.

Билет может представлять собой бланк строгой отчетности (первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку), сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между Покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

На сайте Театра, а также уполномоченных на распространение билетов лиц, размещается информация о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, на проводимые Театром Мероприятия.

1.5. Покупка билета является для Покупателя заключением договора присоединения без каких-либо изъятий или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3. ст. 434 ГК РФ).

1.6. Приобрести билет на мероприятие Театра Покупатель может в кассе, в отделе продаж Театра, на официальном сайте Театра, либо у официальных, уполномоченных Театром, лиц – распространителей билетов (далее по тексту «Агентов»).

1.7. Билеты, приобретенные в нарушение положений, установленных настоящими Правилами, не соответствующие утвержденным существующим законодательством РФ реквизитам, элементы которых не соответствуют элементам оформления, утвержденным Театром и Агентами, содержащие исправления, поддельные билеты являются

недействительными и не дают права Покупателю (Зрителю) на посещение мероприятия и возврат денежных средств.

1.8. Покупатель (Зритель) принимает на себя риски и несет ответственность за подлинность билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Театром на распространение билетов.

На сайте Театра публикуется актуальный перечень организаций-распространителей (Агентов), образцы бланков билетов, контактная информация Агента, контакты Агента для предъявления претензий покупателей.

1.9. В случае утраты, повреждения, порчи билетов, дубликаты билетов не выдаются и их стоимость Покупателю не возвращается.

1.10. Театр не осуществляет обмен приобретенных ранее билетов на другие спектакли, исключая официальную замену спектакля.

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

Незаконная перепродажа и спекуляция театральными билетами является правонарушением и преследуется по закону.

1.12. Приобретая билет, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению правил посещения Театра.

1.13. Приобретая билет, Зритель дает согласие на обработку персональных данных, к которым относятся сведения, необходимые для корректного документального оформления правоотношений между Театром и Покупателем в целях продажи и/или возврата билетов на спектакли Театра.

Театр гарантирует, что обработка персональных данных Покупателя осуществляется им в качестве Оператора в строгом соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным, действующим в этой области, законодательством РФ.

1.14. Билет действителен исключительно для одного лица, независимо от возраста.

Дети, при наличии билета, допускаются на мероприятие в соответствии с указанной на билете знаком информационной продукции (возрастной категорией).

1.15. При приобретении билета Театр настоятельно рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах). Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (законных представителях).

В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» Театр обязан не допускать лиц, не достигших совершеннолетия на мероприятия, имеющие знак информационной продукции 18+.

В присутствии родителей или иных законных представителей детей, достигших возраста шести лет, допускается оборот информационной продукции, для детей, достигших возраста двенадцати лет.

В целях выполнения положений указанного выше Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», в случае возникновения у лица, непосредственно осуществляющего реализацию входных билетов, или у лица, контролирующего проход на такое зрелищное мероприятие, сомнения в достижении лицом, желающим приобрести входной билет (пройти на мероприятие) – они вправе потребовать у Зрителя документ, удостоверяющий личность (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в РФ) и позволяющий установить возраст этого Зрителя.

2. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В КАССЕ ТЕАТРА

2.1. Продажа билетов в кассе Театра производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем VISA, VISA Electron, MASTERCARD, MASTERCARD Electronic, Maestro, МИР в российских рублях по указанным на билетах ценам.

2.2. Театр самостоятельно устанавливает цены (тарифы) на билеты, которые утверждаются приказом директора Театра.

2.3. Предварительная продажа билетов на мероприятия Театра осуществляется согласно утвержденному репертуару (афише) и публикуется на сайте Театра.

2.4. Согласно положениям законодательства РФ право внеочередной покупки билетов предоставляется: Героям Советского Союза, Героям России, полным кавалерам ордена Славы, Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы, Ветеранам Великой Отечественной войны, ветеранам боевых действий, инвалидам, бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

Граждане вышеуказанных категорий приобретают билеты вне очереди при предъявлении общегражданского паспорта и документов, подтверждающих их принадлежность к соответствующей категории.

2.5. В соответствии со ст. 52 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре, а также Приказом Минкультуры России от 31.05.2016, № 1219 "Об утверждении Порядка установления льгот организациями культуры, находящимися в федеральном ведении, для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий" Театр может устанавливать льготы при покупке для определённых групп населения.

Льготы при продаже билетов устанавливаются на основании приказа директора Театра.

2.6. Посещение платных мероприятий категориями граждан, предусмотренных в пункте 2.5. настоящих Правил, осуществляется Театром и/или его Агентами на основании предоставления билетов с отметкой "льготный" и размером льготы, выраженной в рублях, а также в процентах от полной цены билета.

2.7. Информация об установленных льготах доводится до сведения Покупателей (Зрителей) посредством ее размещения:

- на официальных сайтах Театра и/или его Агентов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- в средствах массовой информации;
- на специально оборудованных информационных стендах, размещаемых в доступных для Покупателей (Зрителей) Театра местах.

2.8. Организации, обеспечивающие поддержку социально незащищённым и малообеспеченным группам граждан, могут приобрести билеты по льготным ценам, путем направления в Театр запроса-заявки на официальном бланке организации и за подписью ее руководителя. В заявке указываются: спектакль, необходимое количество билетов, предпочтительная дата просмотра и данные ответственного лица.

Театр распределяет билеты в зависимости от общего количества поступивших на рассмотрение заявок, в результате чего заявка может быть удовлетворена полностью, частично, отклонена или перенесена на другую дату.

2.9. Граждане, принадлежащие к льготным категориям, при проходе на мероприятие обязаны предоставить контролеру одновременно с билетом документы, подтверждающие право на льготу. В случае отказа предъявить документы и при установлении несоответствия данных, а также при выявлении факта передачи купленных льготных билетов другим лицам, администрация Театра не допускает таких зрителей на

мероприятие. При наличии билетов в кассе Театр может предоставить такому лицу возможность сдать льготный билет в кассу и приобрести билет по полной стоимости.

3. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ТЕАТРА

3.1. Приобрести электронный билет в режиме on-line Покупатель может на официальном сайте Театра, путем перехода по гиперссылке «Купить билет» в правом верхнем углу сайта. Покупка электронного билета возможна также при переходе по ссылке «Афиша».

3.2. Продажа билетов на сайте Театра производится в российских рублях по банковским картам международных платежных систем VISA, VISA Electron, MASTERCARD, MASTERCARD Electronik, Maestro, МИР.

3.3. После выбора мероприятия, даты и времени показа, необходимо кликнуть по гиперссылке «Перейти к оплате». Далее Покупателю будет предложено заполнить форму, указав следующие данные: фамилия, имя, телефон, e-mail и подтвердить свое согласие на ознакомление с Правилами покупки электронных билетов.

Выбранные билеты доступны к заказу и оплате в течение 30 (тридцати) минут. По истечении указанного времени неоформленные по каким-либо причинам в срок билеты автоматически аннулируются Системой. Затем по клику по гиперссылке «Оплатить», Система перенаправит Покупателя на страницу для введения данных банковской карты. После внесения их необходимо нажать на кнопку «Оплатить».

3.4. По факту получения от банка оплаты заказа, на адрес e-mail, указанный при оплате заказа Покупателю (Зрителю) поступит подтверждающее письмо и сформированный электронный билет и чек.

3.5. Электронный билет дает право однократного прохода через систему контроля на указанное мероприятие в определенную дату и время.

3.6. Электронный билет не требует обмена на билет на бланке строгой отчетности, распечатанный типографским способом..

3.7. Для прохода на мероприятие Покупателю (Зрителю) необходимо предъявить бланк билета:

- изготовленного типографским способом (БСО);
- печатную версию электронного билета на листе формата А4.

Покупатель (Зритель) вправе предъявить билетному контролеру Театра электронный билет на экране мобильного устройства (смартфон, планшет и т.д.) с хорошо читаемым BAR/QR-кодом (при условии яркости экрана мобильного устройства = 100%).

3.9. Билет с исправлениями, наклейками и иными повреждениями, делающими невозможным его проверку/считывание BAR/QR-кода на контроле при входе в Театр, является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

4. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ АГЕНТАМИ

4.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, Театр заключает договоры с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями - официальными распространителями билетов - билетными Агентами Театра.

Театр размещает информацию на своем сайте о лицах, уполномоченных в на реализацию билетов (Агентов), а также о лицах, которые в установленном существующим законодательством РФ порядке имеют право осуществлять продажу билетов на мероприятия Театра, включая ссылки на сайты в сети "Интернет", через которые такие продажи осуществляются.

Реализация билетов на мероприятия Театра иными лицами не допускается.

4.2. На основании заключенных договоров Агенты осуществляют продажу билетов на мероприятия Театра через свои кассы и/или сайты и вправе печатать билеты на собственных бланках (бланках строгой отчетности), с применением систем формирования электронного билета и т.п.

4.3. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билете, при этом Агенты вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые Театр ответственности не несет.

5. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ

В соответствии со ст.521 Федерального закона «О внесении изменений в закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» 18.07.2019 года № 193-ФЗ, вступившим в силу с 01.09.2019 возврат билетов на мероприятия Театра производятся по следующим правилам:

5.1. В случаях отмены, замены или переноса спектакля Покупателю (по его инициативе) возвращается 100% стоимости билета.

Возврат Покупателю стоимости билета осуществляется Театром либо уполномоченным лицом (Агентом), у которого был приобретен билет.

Информация о замене, переносе или отмене мероприятия размещается на официальном сайте Театра, сайте Агента и в доступном для Покупателей (Зрителей) месте в кассе Театра.

В этом случае Покупатель (Зритель) вправе возвратить Театру билеты и потребовать полного возврата уплаченных денежных средств до начала отмененного, перенесенного, или замененного мероприятия.

5.2. К возврату не принимаются билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки, промокоды).

5.3. В случае отказа от посещения мероприятия Театра в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя/его ребенка. В этом случае:

5.3.1 Покупатель (Зритель) должен (имеет право) обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие в кассу Театра (в часы ее работы) лично либо через представителя, действующего на основании доверенности, заверенной нотариально.

5.3.2. Обратиться с заявлением о возврате денежных средств Покупатель вправе не позднее 10 календарных дней с даты проведения мероприятия, на которое им был приобретен билет. Театр не принимает заявления о возврате денежных средств за неиспользованный билет в связи с болезнью Покупателя (Зрителя)/его ребенка, поданные более чем через 10 дней после проведения мероприятия.

5.3.3. Заявление в связи с болезнью Покупателя/его ребенка подается по форме, утвержденной Театром. Бланк заявления Покупатель может получить в кассе Театра, либо самостоятельно распечатать бланк заявления, являющийся Приложением №1 к настоящим Правилам.

5.3.4. Подача заявления на возврат денежных средств в связи с болезнью производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Покупателя (его представителя) и при необходимости документа, подтверждающего личность ребенка посетителя.

5.3.5. При подаче заявления о возврате денежных средств в связи с болезнью Покупателя (Зрителя)/его ребенка он (его представитель) также предоставляет следующие документы:

- неиспользованный билет (оригинал бланка), при этом билет не должен быть зафиксирован (идентифицирован) в Системе, как прошедший контроль доступа на мероприятие и кассовый чек;
- в случае покупки билета с использованием безналичной формы оплаты реквизиты платежной карты и чек безналичной оплаты;
- оригинал справки медицинского учреждения листка нетрудоспособности;
- доверенность на представителя (оригинал);
- документ, подтверждающий степень родства с ребенком (оригинал).

В случае, если форма и реквизиты билета не соответствуют утвержденным формам

и реквизитам, либо билет содержит исправления или является поддельным; если представленные Покупателем (Зрителем) медицинские документы, содержат недостоверную информацию или не представлены, заявление приему не подлежит.

5.3.6. Уполномоченный сотрудник Театра (кассир) принимает заявление, регистрирует его и выдает квитанцию (Ордер).

5.3.7. Кассир на месте проверяет подлинность документов, приложенных к заявлению, и сведений, содержащихся в них, после чего принимает решение осуществить выплату денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие в связи с болезнью Покупателя, либо об отказе в такой выплате.

5.3.8. Возврат денежных средств по заявлению в связи с болезнью Покупателя (Зрителя)/его ребенка осуществляется зачислением на банковскую карту (срок возврата зависит от банка, производящего транзакцию), с помощью которой производилась оплата билета, либо непосредственно (немедленно) в кассе Театра, осуществляющего возврат стоимости билета, в случае приобретения билета за наличный расчет.

5.4. В случае отказа Покупателя (Зрителя) от посещения мероприятия Театра в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником. В этом случае:

5.4.1. Покупатель (Зритель) должен (имеет право) обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие если приобретен в кассе, в кассу Театра (в часы ее работы) лично либо через представителя, действующего на основании доверенности, заверенной нотариально.

5.4.2. Если билет приобретен на официальном сайте Театра: возврат осуществляется через службу технической поддержки по телефону и адресу по электронной почты, размещенным на официальном сайте Театра. При возмещении удерживается комиссия в размере 5 % от суммы возврата.

5.4.3. Обратиться с заявлением о возврате денежных средств в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником. Покупатель (Зритель) вправе не позднее 45 календарных дней с даты проведения зрелищного мероприятия, на которое Покупателем был приобретен билет.

5.4.4. Возврат денежных средств по заявлению в связи со смертью родственника возможен в случае, если смерть члена семьи Покупателя или его близкого родственника наступила не более чем за 10 дней до даты начала зрелищного мероприятия.

Театр не принимает заявления в связи со смертью родственника, поданные более чем через 45 дней после проведения зрелищного мероприятия.

5.4.5. Возврат денежных средств за билеты в связи со смертью родственника производится в порядке, предусмотренном пп.5.3.3.- 5.3.8.

5.4.6. При подаче заявления о возврате денежных средств в связи со смертью родственника Покупатель кроме документа, удостоверяющего личность, и документов, перечисленных в пп. 5.3.5., обязан предоставить:

- зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти по форме №106/у-08 (оригинал или копия);

- документы, подтверждающие степень родства (оригинал или копия);

6.4.7. Возврат денежных средств по заявлению в связи со смертью родственника Покупателя осуществляется зачислением на банковскую карту (срок возврата зависит от банка, производящего транзакцию), с помощью которой производилась оплата билета, либо непосредственно (немедленно) в кассе Театра, осуществляющего возврат стоимости билета, в случае приобретения билета за наличный расчет.

6.5. В случае отказа Покупателя (Зрителя) от посещения спектакля по иным причинам, не перечисленным в пунктах 6.1. - 6.4. Покупатель имеет право при возврате билета на возмещение:

- не позднее чем за 10 дней до спектакля — 100% цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до спектакля - 50% цены билета:

- **менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до спектакля — 30% цены билета.**
 - **в случае отказа Покупателя (Зрителя) от посещения спектакля, менее чем за 3 дня до его показа, стоимость билета посетителю не возвращается.**
- 6.6.** Денежные средства за билеты, приобретенные в кассе Театра за наличный расчет, возвращаются в кассе Театра.

Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, осуществляется по заявлению гражданина путем безналичного перечисления их на ту же банковскую карту, с которой были оплачены билеты, в сроки и по установленным банком-эмитентом правилами.

6.7. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются в течение 10 (десяти) календарных дней после получения соответствующего заявления Покупателя (Зрителя).

6.8. В соответствии с Положением 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 (далее «спецрежим») на всей территории Российской Федерации либо на ее части, утвержденным Постановлением Правительства РФ 03.04.2020 года № 442, возврат (возмещение) денежных средств за отмененные спектакли (зрелищные мероприятия) производятся Театром или его Агентами в следующем порядке:

6.8.1. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, проводимых Театром, в связи с введением режимов, указанных в пункте 6.8. настоящих Правил, Театр и его Агенты размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены режимов, указанных в пункте 6.8. настоящих Правил, и о возможности его посещения по ранее приобретенному билету.

6.8.2. При отмене зрелищных мероприятий Театр, или уполномоченное лицо (Агент), у которого приобретен билет, вправе предложить Покупателю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 6.8. либо возместить Покупателю полную стоимость билета.

6.8.3. Возврат полной стоимости билета при отмене или переносе зрелищных мероприятий, проводимых Театром, в связи с введением спецрежимов, осуществляется Театром или Агентом Покупателю по его инициативе:

- не позднее 30 дней со дня обращения Покупателя о возврате стоимости электронного билета к Театру или Агенту с помощью сайта в сети «Интернет», через который билет был оформлен и приобретен;

- в день обращения Покупателя о возврате стоимости билета к Театру, которое может быть осуществлено Покупателем не ранее даты отмены спецрежима, если билет был приобретен в кассе Театра.

6.9. Покупатель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета (электронного билета) к Театру или Агенту не позднее 6 месяцев с даты отмены спецрежима.

6.10. Возмещение стоимости билетов, реализованных Театром или Агентом в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (акции, льготы, скидки), осуществляется в соответствии с настоящими Правилами.