

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА МОСКВЫ «ТЕАТР КОШЕК КУКЛАЧЕВА»

ПРИКАЗ

02.12.2019

№ 55/ОД

Об утверждении положения

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке реализации и возврата билетов на мероприятия, проводимые ГБУК г. Москвы «Театр кошек Куклачева».

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возлагаю на заведующего билетными кассами Л.И.Климину.

Художественный руководитель  Ю.Д.Куклачев

Положение о порядке реализации и возврата билетов на мероприятия, проводимые ГБУК г. Москвы «Театр кошек Куклачева»

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя и Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Театр кошек Куклачева» (Театр) при продаже билетов (далее – Положение).

1.2. Билет является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры, представляет собой бланк строгой отчетности, на который наносится билетная информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г. формой: серия и номер билета; наименование спектакля; место, дата и время проведения спектакля; ряд и место размещения Покупателя в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги.

1.3. Приобретая билет, Покупатель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи билетов и посещения Театра.

1.4. Билет не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

1.5. Билет с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

1.6. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Театром на распространение билетов.

1.7. 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 при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

1.8. Продажа билетов производится в кассе, на сайте Театра и официальными распространителями – организациями, заключившими с Театром договор на реализацию билетов.

1.9. При выявлении факта использования билета в нарушение настоящего Положения, администрация Театра принимает решение о запрете посещения Покупателем спектакля.

1.10. Репертуар, длительность спектаклей, представлений и иных мероприятий, проводимых Театром, а также возрастные ограничения определяются Театром самостоятельно.

2. Правила бронирования и продажи билетов в кассах Театра.

2.1. Покупатель может приобрести билеты на мероприятия Театра одним из следующих способов:

- в кассе Театра, расположенной по адресу: Москва, Кутузовский проспект, д. 25;
- на официальном сайте Театра <https://www.kuklachev.ru/> (далее – Сайт) в электронном виде (далее – Электронный билет);
- у официальных распространителей.

2.2. Дополнительная информация о режиме работы касс, схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на Сайте.

2.3. Продажа билетов в кассах производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР, UNION PAY, в российских рублях по указанным на билетах ценам.

2.4. При покупке билетов Покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о проводимых мероприятиях в Театре.

3. Правила продажи Электронных билетов

3.1. Настоящий раздел Положения содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя и Театра при продаже электронных билетов на Сайте.

3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую заказ 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. Электронный билет является бланком строгой отчетности.

3.3. При оформлении заказа Покупатель соглашается с правилами продажи электронных билетов, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем проставления соответствующей отметки в разделе оформления заказа на Сайте.

3.4. Для успешного оформления заказа Покупателю необходимо указать действующие номер телефона и электронную почту.

3.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Покупателя.

3.6. Для оплаты билета потребуется действующая банковская карта платежных систем: VISA, MASTERCARD, МИР, MAESTRO, UNION PAY.

3.7. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде.

3.8. Кассовый чек распечатывать не требуется, при возможности предъявления с экрана мобильного телефона или иного мобильного устройства (он подтверждает покупку билета и печатается по мере необходимости).

3.9. Электронный билет предоставляет Покупателю право однократного прохода через систему контроля на указанный спектакль в определенную дату и время.

3.10. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

4. Права и обязанности Театра

4.1. Ответственность Театра перед Покупателем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Театром и Покупателем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Театр обязуется использовать всю информацию, полученную от Покупателя, только для организации работы билетной системы, для взаимодействия с Покупателями и обязуется не передавать информацию третьим лицам.

4.3. Театр имеет право, в одностороннем порядке, установить ограничения для Покупателя в случае нарушения требований настоящего Положения.

4.4. Театр имеет право в любой момент прекратить действие Сайта без предварительного уведомления Покупателя. Театр не несёт никакой ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

4.5. Театр не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к Сайту.

4.6. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

5. Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки в кассе Театра

5.1. В соответствии с Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" и Законом Российской Федерации от 12.01.1995 № 5 ФЗ "О ветеранах" определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов:

- Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы;

- Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

6. Возврат билетов

6.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» Покупатель вправе, в одностороннем порядке, отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг до начала мероприятия и вернуть билет при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

6.2. Во всех случаях возврата билета и/или денежных средств, включая возврат билета по вине Покупателя, билеты принимаются на основании заявления Покупателя (Приложения 1; 2; 3 к Положению) и при наличии паспорта, не позднее 3 (Трёх) суток до начала мероприятия. По истечении указанного времени билеты не принимаются, денежные средства не возвращаются.

6.3. В случае возврата билетов, приобретенных через Сайт, Театр возмещает Покупателю стоимость билетов путем перечисления суммы, подлежащей возврату, на банковскую карту, с которой был осуществлен платеж.

6.4. В случае опоздания на мероприятие и/или не посещения мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета не возвращается.

6.5. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

6.6. Возврату и обмену подлежат билеты, приобретенные только в кассе, на Сайте, а также у официальных распространителей в установленном настоящим Положением порядке.

6.7. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается Покупателю полностью.

6.8. Возврат денежных средств производится в следующем порядке:

- за билеты, приобретенные в кассе Театра за наличный расчет — в кассе Театра при наличии оригинала билета и кассового чека;
- за билеты, приобретенные в кассе Театра по банковской карте — в кассе Театра при наличии банковской карты, с которой осуществлялось списание денежных средств, и кассового чека на покупку билета. Срок

зачисления денежных средств на банковскую карту зависит от обработки платежей Банком держателя карты;

- за билеты, приобретенные онлайн — на банковскую карту на основании заявления Покупателя;
- за билеты, купленные через официального распространителя — самостоятельно через того же официального распространителя, в соответствии с его внутренними правилами.

6.9. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия — с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
- при переносе мероприятия — с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенного мероприятия;
- при отмене мероприятия — с момента официального оповещения об отмене мероприятия, но не позднее 10 суток со дня отмененного мероприятия, указанного в билете.

6.10. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра, на Сайте, либо у официальных распространителей, считаются действительными, либо (по желанию Покупателя) подлежат возврату в порядке, установленном настоящим Положением.

6.11. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

6.12. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

6.13. В случае возврата электронных билетов, деньги возвращаются только держателю карты, оплатившему билеты и только по безналичному расчету. При этом возможен возврат только всех билетов из заказа, частичный возврат заказа не допускается. Для возврата билетов и денежных средств, необходимо по электронной почте teatrkuklacheva@mail.ru направить заявление в отсканированном виде, оформленное по установленному образцу (Приложение 3 к настоящему Положению). Срок зачисления денежных средств на банковскую карту зависит от обработки платежей Банком держателя карты.

6.14. В случае возврата билета Покупатель имеет право в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»:

- не позднее, чем за десять дней до дня мероприятия, получить обратно 100 процентов цены билета

6.15. В случае отказа Покупателя от посещения проводимого мероприятия по причинам, не предусмотренным действующим Законодательством Российской Федерации, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия, Театр вправе не возвращать Покупателю стоимость билета.

6.16. Стоимость сервисного сбора и доставки не возвращается.

6.17. После начала мероприятия билеты не возвращаются, стоимость билета Театр не возмещает, кроме случаев установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о порядке реализации и возврата
билетов на мероприятия, проводимые
ГБУК г. Москвы «Театр кошек Куклачева»

Художественному руководителю
ГБУК г. Москвы «Театр кошек Куклачева»
Куклачеву Ю.Д.

от _____

(Ф.И.О.)

тел.: + () _____

Заявление

на возврат денежных средств за билеты,
приобретенные в кассе ГБУК г. Москвы «Театр кошек Куклачева» за наличный расчет

Я, _____,
(Ф.И.О. полностью)

оплатил(а) в кассе театра билеты на спектакль _____

на «__» _____ 20__ г., время начала __: __ в количестве _____ штук

на общую сумму _____ руб.

Прошу вернуть мне деньги за билеты в связи с _____

_____ / _____ /

подпись

расшифровка

«__» _____ 20__ г.

Приложение № 2
к Положению о порядке реализации и возврата
билетов на мероприятия, проводимые
ГБУК г. Москвы «Театр кошек Куклачева»

Художественному руководителю
ГБУК г. Москвы «Театр кошек Куклачева»
Куклачеву Ю.Д.

от _____

(Ф.И.О.)

тел.: + (____) _____

Заявление

на возврат денежных средств за билеты,
приобретенные в кассе ГБУК г. Москвы «Театр кошек Куклачева» по безналичному расчету

Я, _____,

(Ф.И.О. полностью)

«__» _____ года рождения, паспорт: номер _____ серия _____,

кем выдан _____

_____ когда выдан «__» _____ 20__ г.

оплатил(а) в кассе театра «__» _____ 20__ г.

банковской картой № _____ срок действия ____/____

билеты на спектакль _____

на «__» _____ 20__ г., время начала ____:____, в количестве _____ штук

на общую сумму _____ руб.

Прошу вернуть мне деньги за билеты в связи с _____

_____ / _____ /

подпись

расшифровка

«__» _____ 20__ г.

Приложение № 3
к Положению о порядке реализации и возврата
билетов на мероприятия, проводимые
ГБУК г. Москвы «Театр кошек Куклачева»

Художественному руководителю
ГБУК г. Москвы «Театр кошек Куклачева»
Куклачеву Ю.Д.

от _____

(Ф.И.О.)

тел.: + (____) _____

Заявление
на возврат денежных средств за билеты

Я, _____,
(Ф.И.О. полностью)

« ____ » _____ года рождения, паспорт: номер _____ серия _____,

кем выдан: _____

_____ когда выдан « ____ » _____ 20__ г.

оплатил(а) на сайте театра <http://www.kuklachev.ru> « ____ » _____ 20__ г.

банковской картой № _____ XXXXXXXX _____
(первые 6 цифр) (последние 4 цифры)

билеты на спектакль _____

на « ____ » _____ 20__ г., время начала ____:____, в количестве _____ штук

на общую сумму _____ руб. номер заказа _____

Прошу вернуть мне деньги за билеты в связи с _____

_____/_____/_____
подпись / расшифровка

« ____ » _____ 20__ г.