

Правила продажи, возврата билетов и посещения театра

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», Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ, ОСНОВАМИ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ О КУЛЬТУРЕ(утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 10.07.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 22.12.2023). и регламентируют порядок для БУКОО « Орловский государственный театр для детей и молодежи «Свободное пространство» (далее - Театр) и Покупателей (Зрителей) по продаже и возврату билетов на спектакли проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Театра www.teatrorel.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.

1.3. Данные Правила распространяются на все формы и места приобретения и оплаты билетов на Мероприятия, Организатором которых является наш Театр.

1.4. Приобретая билеты в наш Театр, Вы ознакомлены и соглашаетесь со следующим:

- данная версия Правил является изменяемой без предупреждения. Версия Правил является уникальной по сравнению с предыдущими или последующими версиями Правил. Любое изменение, вносимое в данный документ, подлежит регистрации Театром. Если при возникновении разногласий между Зрителем и Театром, Театр будет руководствоваться последней версией Правил.

1.5. Любые билеты (в том числе: приобретенные у распространителей; их электронные версии (распечатанные самостоятельно или сохраненные в электронном виде); др. бланки театра (приглашения 2х видов и т.д.) на Мероприятия, Организатором которых является Театр, считаются собственностью Театра.

1.6. Купленные билеты обмену не подлежат.

1.7. Руководство Театра оставляет за собой право отмены, замены и переноса Спектакля на другую дату.

1.8. 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 права вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. **Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.**

1.9. Приобретая билет, Вы добровольно даёте согласие на обработку и хранение данных, предоставляемых Вами, в том числе при бронировании и оплате билетов не только для собственного использования.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия:

2.1.1. в кассе Театра ежедневно: с 15.00 до 19.00 часов (будние дни), с 14.00 до 18.00 (выходные дни), по адресу: г. Орел, пл.К.Маркса д.2, (не более 4-х билетов на одно мероприятие для покупки одним лицом);

2.1.2. на официальном сайте театра www.teatrorel.ru (не более 4-х билетов на одно мероприятие)

2.1.3. У Агентов по распространению театральных билетов (для образовательных учреждений).

Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) стоимость услуги

Количество билетов по каждому каналу продаж определяется согласно, Распоряжения директора учреждения.

2.2. Покупка театрального билета в кассе театра.

Образец билета 1:

КОНТРОЛЬ	Синий PANTON 100/ 100/ 0/ 30/ Мы всегда рады видеть Вас! Не упускайте последние события в наших соц.сетях: vk.com/teatrorel facebook.com/teatrorel ok.ru/group/54048071942260 twitter.com/FreeSpaceOrel Запрещается: - входить в зрительный зал после 3-го звонка, - входить в зрительный зал с едой и напитками, - фото- и видеосъемка во время спектакля. Администрация театра оставляет за собой право на замену или отмену спектакля, в случае чего билет подлежит возврату не позднее даты, указанной на билете. Ознакомиться с Правилами продажи и возврата билетов можно на сайте театра www.teatrorel.ru, quicktickets.ru
Управление культуры и архивного дела Орловской области БУЮО «Орловский государственный театр для детей и молодежи «Свободное пространство» ИНН 5752008615 302001, г.Орел, пл. Карла Маркса, 2 Заказ билетов www.teatrorel.ru Касса: (4862) 43-02-08, +7(962) 484-97-97 КОНТРОЛЬ Спектакль _____ Ряд _____ Дата _____ Место _____ Начало _____ Цена _____ руб. Способ оплаты: _____ Дата продажи: _____ Кассир: _____ Агент: _____	

Вместе с приобретенным билетом, зритель получает на руки чек.

Образец чека:



2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефонам: +8(4862) 44-25-52 (доб.210), т. 43-02-08, а также на сайте Театра www.teatrorel.ru.

2.2.1. При покупке билетов Зритель имеет право получить информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

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

2.2.3. Зрителям, имеющим проблемы со здоровьем (собственным или со здоровьем своего несовершеннолетнего ребенка), нуждающимся в пользовании мобильными устройствами, по состоянию здоровья, для которых необходимо включенное мобильное устройство (сотовый телефон); зрителям, имеющим проблемы со слухом, нуждающимся в сурдопереводе; другим группам зрителей, имеющим диагнозы, относящиеся к особенностям психического развития, настоятельно рекомендовано **приобретение билетов только на 13-14 ряды партера или крайние ряды балкона зрительного зала.** (Данное требование обосновано невозможностью свободного перемещения зрителей по залу во время спектакля)

При этом мобильное устройство Зрителя должно быть с отключенным звуком и яркость экрана понижена до минимального разрешения. (Яркий свет мобильных устройств нарушает художественное решение спектакля, которое является собственностью театра, а также способно ослепить артистов, нанеся вред их здоровью)

При входе в зрительный зал Зритель обязан известить дежурного администратора о своем состоянии здоровья **(если имеются проблемы)**, о

необходимости включенного мобильного устройства, о номере места и ряда, приобретенного билета.

2.3. Покупка театрального билета на сайте театра.

2.3.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте www.teatrorel.ru по ссылке «купить билет» у наших партнеров (**Quicktickets.ru**)

2.3.2. 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, который направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.3.3. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Зритель может пройти на Мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде. Обмен электронного билета на бланк билета в кассе Театра возможен, но не требуется.

ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

2.4. Реализация билетов по коллективной заявке от юридического лица (образовательных учреждений) через билетный стол т. 44-25-52 (доб.211) т. 8-960-645-70-57 (через агентов).

2.4.1. Подать коллективную заявку на мероприятия Театра (**при наличии доступных к оформлению заявки мест**) могут также любые юридические лица и ИП.

Правом первоочередной покупки билетов и приема коллективных заявок в театр пользуются дети, молодежь и образовательные учреждения.

Заявка считается коллективной, если количество билетов в ней от **15 шт. и более**.

2.4.2. Юридическое лицо может обратиться за оформлением коллективной заявки, в свободной форме, на приобретение билетов на мероприятия Театра:

- в кассу Театра, по адресу: г.Орел, пл.К.Маркса д.2.

- среда – пятница с 15.00 до 19.00 часов,

- суббота –воскресенье с 14.00 до 18.00

- по телефонам на официальном сайте театра www.teatrorel.ru **«Контакты»** (администраторы, отдел оформления заявок от учреждений), билетный стол театра 44-25-52 (доб.211), т.43-02-08

- подать в письменном виде (с указанием необходимой информации п.2.4.3) на электронную почту театра.

2.4.3. Для оформления или подачи заявки необходимо указать:

- название учреждения;
- дата выбранного спектакля;
- название спектакля;
- возраст зрителей (для школьников класс);
- количество билетов (всего);
- количество льготных билетов (многодетные, члены семей СВО, дети на опеке, детей, имеющие инвалидность);
- будут ли приобретаться билеты по Пушкинской карте;
- есть ли необходимость доставить билеты (в учебное заведение);
- будут ли забронированные билеты покупать организаторы заявки в кассе самостоятельно;

-необходима ли ссылка на приобретение билетов через сайт билетного оператора (**покупка билетов по программе Пушкинская карта происходит только по ссылке через сайт билетного оператора**);

- ФИО и номер контактного телефона;

2.4.4. ПОРЯДОК ПОКУПКИ БИЛЕТОВ ПО КОЛЛЕКТИВНОЙ ЗАЯВКЕ

2.4.4.1. билеты, оформленные для покупки, по телефону Коллективных заявок, должны быть выкуплены не позднее, чем за 10 дней до даты спектакля;

2.4.4.2. возврат билетов, купленных по коллективной заявке возможен не позднее, чем за 3 дня до начала мероприятия;

- возврат билетов возможен менее, чем за 3 дня и в день мероприятия, при наличии уважительной причины, с предоставлением документов, подтверждающих уважительную причину, порядок возврата билетов указан в Правилах продажи, возврата билетов и посещения театра

2.4.4.3. Все возвращенные билеты отправляются в продажу, через сайт или через кассу театра.

3.ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ.

3.1. Опубликован **Федеральный закон от 18.07.2019 N 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре».**

Согласно данному закону возврат билетов возможен:

- по инициативе Зрителя:

- не позднее 3 дней до дня Мероприятия – 100% от себестоимости;

- менее 3 дней до даты Мероприятия Театр вправе **не осуществлять возврат денежных средств**;

- возврат Билетов, приобретенных в рамках специальных скидок (например акции и др. разовые мероприятия, проводимые театром) **невозможен.**

- по нашей причине (Театра):

- **в случае отмены Мероприятия (в течение 10 дней после Времени начала Мероприятия, указанного на билете), замены или переноса Мероприятия (до времени и даты, объявленных Администрацией и представленных на Сайте Театра, но не позднее Начала Замененного или Переносимого Мероприятия).**

- по причине болезни зрителя или смерти близкого родственника:

- в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. №1491.

Для оформления возврата билетов необходимо выполнить условия и предоставить следующий пакет документов:

- оформление возврата билетов по указанным причинам возможно, не позднее Дня проведения Мероприятия, т.е до 23:59 Даты Мероприятия. Факт отправки Зрителем по электронной почте пакета документов не является фактом его получения Театром. Зрители иногда некорректно указывают адрес электронной почты (повторяем здесь еще раз E-mail: oo_orel_spt@orel-region.ru), письма попадают в СПАМ, просто не доставляются или Зритель отправляет письма большого объема (одно письмо не должно превышать объем в 5MB). Поэтому настоятельно рекомендуем при наступлении события, препятствующего посещению Мероприятия, как можно оперативнее сообщить об этом Театру по электронной почте и получить ответ от Театра в кратчайшие сроки.

Пакет документов должен в себя включать:

- заявление на возврат Билетов

-копия больничного листа (медицинской справки); копия свидетельства о смерти близкого родственника.

Предоставленный больничный лист будет верифицирован в ЕГВСФ России.

- копию паспорта (разворот с ФИО и регистрацией)

- бланки или файлы билетов.

Об исчислении сроков в помощь Зрителю Постановление ЦИК России от 20.03.202г. №244/1804-7- см.п.13.2

Для возврата электронных билетов обращаться на сайт (**Quicktickets.ru**)

Для возврата билетов, приобретенных в кассе Театра, необходимо обращаться в кассу Театра, напрямую.

Для возврата билетов по любой причине (за исключением случаев отмены, замены или переноса Мероприятия), до даты проведения которых более 10 дней, необходимо обращаться по месту приобретения билетов.

Для возврата билетов по любой причине, до даты проведения которых менее 10 дней, (а также в случаях отмены, замены или переноса Мероприятия), необходимо обращаться в Театр.

По билетам, приобретенным в рамках специальных программ (информация по льготам на сайте Театра) и несоответствия Зрителя условиям получения данных льгот, в посещении Театра Зрителю может быть отказано без компенсации стоимости затраченных Вами средств.

- На все Мероприятия дети старше 3х лет допускаются только при наличии отдельного билета.

3.2. В случае опоздания на мероприятие и/или не посещения мероприятия по какой-либо причине, касса Театра не возмещает покупателю стоимость билета.

3.3. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.4. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, **вместе с чеками**, приобретенные в кассе Театра, или у официальных представителей Театра, Агентов по распространению театральных билетов, с неповрежденным контролем, согласно пункту 1.1.

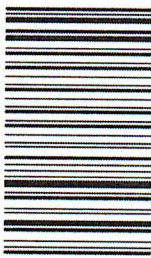
3.5.Электронные билеты подлежат возврату через сайт театра www.teatrorel.ru (электронную кассу наших партнеров **Quicktickets.ru**) В этом случае денежные средства за билеты будут возвращены, в течение 30 рабочих дней на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

3.6. При покупке электронного билета вход в театр возможен по распечатанному на принтере билету или по билету, сохраненному в электронном виде (телефон, планшет и т.п.), а не по номеру заказа, по паспорту или другим документам.

Образец эл. билета 3:

Печать

Заказ № 104226 от 06.10.2016

	TivhCEEE	 Покупка билетов онлайн quicktickets.ru
	Организация: Демонстрационная организация	
	Мероприятие: Страх и война	
	Время и дата: 14:00 06.10.2016	
	Билет: Партер, 4 ряд, 19 место	
	Статус: Продан	
	Время создания: 11:55 06.10.2016	

	5RGLWQXs	 Покупка билетов онлайн quicktickets.ru
	Организация: Демонстрационная организация	
	Мероприятие: Страх и война	
	Время и дата: 14:00 06.10.2016	
	Билет: Партер, 4 ряд, 18 место	
	Статус: Продан	
	Время создания: 11:55 06.10.2016	

3.7. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра или через сайт электронной продажи билетов повторно.

3.8. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра либо у официальных представителей Театра, считаются действительными для прохода на замененное мероприятие, с сохранением ряда и места.

3.9. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра. Вход по таким билетам на мероприятие запрещен.

3.10. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

3.11. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

4. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

4.1. 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:
 - продажи, возврата 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.

4.2. 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.

5. Порядок посещения мероприятий.

5.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

5.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку. На вечерние спектакли допускаются дети с 12 лет в сопровождении взрослого.

Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет (т.е. отдельное посадочное место в зрительном зале).

5.3. Вход в театральное фойе доступен за 30 минут до начала мероприятия.

5.4. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в театр не допускаются.

5.5. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

5.6. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

5.7. До начала мероприятия и в антракте в театре работает столик по продаже театральной продукции.

5.8. В соответствии со статьей 6 Федерального закона «Об ограничении курения табака» от 10.07.2001г. курение в театре запрещено.

5.9. Вход в зрительный зал разрешен только после первого звонка.

5.10. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.

5.11. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

Видео и фотосъемка в зрительном зале во время спектакля **СТРОГО ЗАПРЕЩЕНЫ**.

5.12. После третьего звонка вход в основной зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места на балконе основного зрительного зала. **(На свои места зритель имеет право пересесть только в антракте, если он есть в данном спектакле.)**

5.13. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

5.14. После третьего звонка зритель не имеет права требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

5.15. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля. Если Зритель вышел во время Мероприятия, то обратно войти в зал имеет право только во время антракта, если он есть в данном Мероприятии.

5.16. **Вход в малый зал после третьего звонка не разрешен** (ввиду камерности зала и ограниченного сценического пространства, в котором работают артисты)

5.17. После третьего звонка зритель не имеет права требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

5.18. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.

За ведение видео-, кино-, фотосъемки и аудиозаписи Мероприятия, за звонки сотовых телефонов Зритель будет удален из зала.

За срыв Мероприятия Зритель будет привлечен к административной ответственности с полным возмещением материального ущерба Театру и другим Зрителям.

5.19. Во время нахождения в театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

5.20. Попытки проникнуть на территорию театра (включая стук в стекло и/или входную дверь) после пятиминутного опоздания, являются нарушением общественного порядка.

5.21. За нарушение общественного порядка и противопожарной безопасности на территории театра во время нахождения на Мероприятии, зрители могут быть удалены за пределы Театра .

При нарушении данных Правил со стороны Зрителей, для наведения порядка, Сотрудники Театра вправе осуществить вызов группы быстрого реагирования.

Уважаемые зрители!

Обращаем Ваше внимание, что наш театр носит название «ТЕАТР для ДЕТЕЙ и МОЛОДЕЖИ «Свободное пространство», в связи с чем, правом первоочередной покупки билетов в театр пользуются дети и молодежь.

Для эффективной работы по организации посещения театра именно этой категорией зрителей организован канал приема коллективных заявок :

т. 44-25-52 (доб.211)

т. 8-960-645-70-57