

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МУЗЫКАЛЬНЫЙ ТЕАТР»

ПРИКАЗ

30.08.2019

№ 145

Омск

Об утверждении редакции № 2 Положения о порядке реализации и возврата театральных билетов бюджетного учреждения культуры Омской области «Омский государственный музыкальный театр»

В связи с принятием Федерального закона от 18 июля 2019 года № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», в целях приведения локального нормативного акта бюджетного учреждения культуры Омской области «Омский государственный музыкальный театр» в соответствие с действующим законодательством РФ, приказываю:

приказываю:

1. Утвердить прилагаемую редакцию № 2 Положения о порядке реализации и возврата театральных билетов бюджетного учреждения культуры Омской области «Омский государственный музыкальный театр» (далее по тексту Положение).
2. Признать утратившим силу Положение о порядке реализации и возврата театральных билетов бюджетного учреждения культуры Омской области «Омский государственный музыкальный театр», утвержденное приказом от 07 ноября 2017 года № 125.
3. Главному администратору службы по организации и обслуживанию зрителей Дедовой С.В. осуществить размещение Положения о порядке реализации и возврата театральных билетов бюджетного учреждения культуры Омской области «Омский государственный музыкальный театр» в прилагаемой редакции № 2, в кассовом зале театра.

4. Специалисту по связям с общественностью Штеффен И.В. обеспечить размещение Положения о порядке реализации и возврата театральных билетов бюджетного учреждения культуры Омской области «Омский государственный музыкальный театр» в прилагаемой редакции № 2, на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».
5. Приказ вступает в силу со дня его подписания.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор театра –



Н.А. Бут

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке реализации и возврата театральных билетов бюджетного учреждения культуры Омской области «Омский государственный музыкальный театр»

(редакция № 2)

#### 1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О персональных данных», законодательством Российской Федерации о культуре «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» № 3612-1 от 09.10.1992 года, Уставом бюджетного учреждения культуры Омской области «Омский государственный музыкальный театр» (далее по тексту – Театр).
2. Настоящее Положение определяет порядок реализации и возврата театральных билетов на спектакли, концерты, представления и другие творческие мероприятия, проводимые Театром (далее – мероприятия).
3. Театральным билетом, указанным в пункте 2 настоящего Положения, является оформленный на бланке, установленного Заказчиком образца, билет, дающий право на посещение проводимого Театром мероприятия (далее – билет), а также бумажный носитель электронного билета, приобретенного ON-LINE у агентов по продаже билетов Городские зрелищные кассы.
4. Билет содержит следующую информацию:
  - наименование Театра, наименование мероприятия;
  - время начала проведения мероприятия;
  - место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
  - стоимость билета.
5. Настоящее Положение доводится до сведения потребителей услуг Театра (далее – зрители) путем размещения в кассовом зале Театра и на официальном сайте Театра в сети «Интернет» [www.muzteatr-omsk.ru](http://www.muzteatr-omsk.ru).
6. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в театральной афише Театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.
7. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

8. Зритель (Покупатель) настоящим дает свое согласие на обработку персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между зрителем (Покупателем – в рамках договора возмездного оказания услуг) и Театром в целях продажи, возврата билетов на спектакли (иные 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 зрителя (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.

## **2. Порядок реализации театральных билетов**

1. Зритель может приобрести (купить) театральные билеты на спектакли (иные мероприятия) Театра:

- в кассе Театра (ежедневно с 10.00 до 19.00 часов, время местное), по адресу: 644024, город Омск, ул. 10 лет Октября, дом 2;
- у уполномоченных на реализацию билетов Театром лиц (распространителей), по следующим адресам: ТЦ «Омский» (ул. Интернациональная, 43, зал дополнительных услуг), ТК «Каскад» (ул. пр. К. Маркса, ост. «Дом печати»), ТК «Маяк» (ул. пр. Комарова 2/2), Гипермаркет «Континент» (ул. 70 лет Октября, 25, к.1, галерея (вход № 4));
- у уполномоченных на реализацию билетов Театром лиц (распространителей) работающих с различными организациями города Омска и Омской области.
- в пунктах продаж агента «Городекие зрелищные кассы», по следующим адресам: ТК «Лента» (ул. 70 лет Октября, 25; ул. Сибирский проспект, 7 (Московка), Гипермаркет «Окей» (ул. Энтузиастов, 2/1), Универмаг «Дружный мир» (ул. пр. К. Маркса, 7), СКК им. В. Блинова (ул. Декабристов, 91), касса цирка (ул. пр. К. Маркса, 43б).
- электронные билеты зрители могут приобрести на сайте Театра [www.muzteatr-omsk.ru](http://www.muzteatr-omsk.ru) (посредством виджета [kassy.ru](http://kassy.ru)) или агента по реализации билетов Театра - [kassy.ru](http://kassy.ru).

Наличие театральных билетов на конкретные даты и спектакли (иные мероприятия) Театра зритель может уточнить в кассе Театра по телефону (3812) 31-81-27, на сайте Театра и на сайте [kassy.ru](http://kassy.ru)

2. При покупке театральных билетов через кассу Театра или уполномоченных по реализации билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот и правилах посещения театра.

3. Приобретая театральный билет на спектакль (иное мероприятие) Театра, зритель (Покупатель – в рамках договора возмездного оказания услуг) подтверждает факт заключения с Театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем - театром, а также соглашается с порядком реализации и возврата театральные билеты, указанными в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю (Покупателю) театральное билет.
4. Театральное билет представляет собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении бланков строгой отчетности» от 17.12.2008 №257.
5. Билет действителен для посещения театра одним лицом (предъявителем билета). Каждый взрослый и каждый ребенок старше трех лет должен иметь отдельный билет.

На детские спектакли (иные мероприятия) Театра могут пройти родители с ребенком до 3-х лет без предоставления ему отдельного места.

6. Реализация билетов на текущий месяц начинается не позднее 1-го числа предыдущего месяца. Информация о начале реализации билетов размещается в кассовом зале и на сайте Театра.
7. Театр и его уполномоченные лица реализуют билеты только за номинальную стоимость.
8. За 30 (тридцать) минут до начала текущего спектакля зритель (Покупатель), желающий приобрести билеты на этот спектакль (при их наличии в кассе), обслуживается вне очереди.
9. Зритель (Покупатель) обязан, не отходя от кассы, проверить всю информацию о спектакле (ином мероприятии) Театра (дату, возрастное ограничение, цену), количество приобретенных билетов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале и сдачу.
10. При приобретении билета на спектакль (иное мероприятие) Театра зритель (Покупатель) должен учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля (мероприятия), указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы и уполномоченных по реализации театральные билеты лиц.

При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей (Покупателей) не принимаются.

11. Стоимость билетов, а также льготы при реализации билетов отдельным категориям зрителей определяется Театром самостоятельно.

### **3. Порядок возврата билетов**

1. Зритель (Покупатель) в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет Театру до оказания услуг, в порядке, предусмотренном настоящим Положением. Театр, при возврате зрителем (Покупателем) билета, вправе предложить ему посетить этот спектакль (иное мероприятие) в другое время или посетить другой спектакль (другое мероприятие), проводимый Театром, либо вернуть стоимость билета.
2. В случае отказа зрителя (Покупателя) от посещения проводимого Театром спектакля (иного мероприятия) в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя (Покупателя), либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета зрителем (Покупателем) осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.
3. В случае отказа зрителя (Покупателя) от посещения проводимого Театром спектакля (иного мероприятия) по причинам, не связанным с болезнью зрителя (Покупателя), либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель (Покупатель) имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения спектакля (иного мероприятия) получить обратно **100 процентов цены билета**;

- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения спектакля (иного мероприятия) получить обратно **50 процентов цены билета**;

- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения спектакля (иного мероприятия) получить обратно **30 процентов цены билета**.

4. В случае отказа зрителя (Покупателя) от посещения проводимого Театром спектакля (иного мероприятия) по причинам, не связанным с болезнью зрителя (Покупателя) либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, менее чем за три дня до дня проведения спектакля (иного мероприятия), Театр вправе не возвращать зрителю (Покупателю) стоимость билета.
5. Билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату не принимаются.
6. Возврат билетов, по инициативе зрителя (Покупателя) осуществляется по письменному заявлению, составленному в произвольной форме с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания на имя директора театра с обоснованием заявленных требований (далее - заявление). Вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет.
7. При подаче заявления на возврат билета, зрителю (Покупателю), по его желанию, лицом, принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета, на представленной зрителем (Покупателем) копии заявления. При этом в отметке и принятии заявления указывается дата и время приема заявления, состояние возвращаемого билета (в случае если билет поврежден, указывается характер повреждения билета).
8. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные, с неповрежденным (неоторванным) «контролем») оригиналы билетов, приобретенные в кассе театра, а также у уполномоченных представителей Театра. Билеты, содержащие исправления, поддельные билеты, являются недействительными, не дают права на посещение спектаклей (иных мероприятий), проводимых Театром и не принимаются к возврату.
9. В случае, если зритель приобрел билет на спектакль (иное мероприятие) Театра на сайте Театра (по средствам виджета kassy.ru), в кассах или на сайте Городских зрелищных касс (далее по тексту ГЗК), (kassy.ru), осуществляющих реализацию билетов, возврат денежных средств за билет производится по адресу офиса Городских зрелищных касс: Маркса, 4 офис 267. Вопросы, связанные с возвратом электронных билетов, можно решить по следующему телефону: 8 800 500 7000 - ООО «Городские зрелищные кассы».
10. Подробные правила возврата электронных билетов, приобретенных на сайте Театра и на сайте kassy.ru, изложены на сайте kassy.ru.
11. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.
12. В случае возникновения непредвиденной ситуации, в каждом конкретном случае, зритель (Покупатель) может обратиться за разрешением проблемы в службу организации зрителей Театра по телефону: + 7 (3812) 31-80-88 либо к дежурному администратору театра.
13. В случае замены, отмены или переноса спектакля (иного мероприятия) Театра, стоимость билетов на указанный спектакль (иное мероприятие) возвращается зрителю (Покупателю) полностью.

При этом билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене спектакля (иного мероприятия) Театра – с момента официального оповещения о замене спектакля (иного мероприятия) до начала проведения замененного спектакля (иного мероприятия) Театра;

- при переносе спектакля (иного мероприятия) Театра – в течение 15 (пятнадцати) дней с момента официального оповещения о переносе спектакля (иного мероприятия), но не позднее, чем за сутки до начала перенесенного спектакля (иного мероприятия) Театра;

- при отмене спектакля (иного мероприятия) Театра – с момента официального оповещения об отмене спектакля (иного мероприятия) до дня, когда спектакль (иное мероприятие) Театра должен был состояться.

14. Рассмотрение заявления о возврате билета и возврат денежных средств зрителю (Покупателю) осуществляется в течение 10 (десяти) календарных дней со дня, следующего за днем подачи заявления.
15. Возврат денежных средств зрителю (Покупателю) при возврате билета Театру производится в кассе Театра, либо в офисе ГЗК, при условии покупки билета у данного Агента.
16. В случае опоздания на спектакль (иное мероприятие) проводимое Театром, Театр не возмещает зрителю (Покупателю) стоимость билета.
17. Возвращенные зрителем (Покупателем) билеты могут продаваться кассой Театра повторно.
18. В случае замены спектакля (иного мероприятия) Театра билеты, приобретенные в кассе Театра либо у официальных представителей Театра (указанных в пункте 1 раздела 2 настоящего Положения) считаются действительными на замененный спектакль (иное мероприятие) Театра.
19. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные, у лиц, не являющихся официальными представителями Театра по вопросам реализации театральных билетов.
20. Театр оставляет за собой право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте Театра в сети «Интернет» не менее чем за десять дней до начала их действия.